TéléSAT numérique

Vous allez adorer *vendre* la télé par satellite

TéléSAT® est une marque déposée de M7 Group S.A. | Siège social : Rue Albert Borschette, 2, L-1246 Luxembourg | R.C.S. Luxembourg : B 148.073 |

Pour plus de facilité d'usage, voici des petits trucs pour bien utiliser ce guide:

Les mots en **Noir Gras** permettent d'accéder à l'information essentielle en un clin d'oeil et soulignent des remarques importante (p. ex. en terme de légalité).

Les mots en **Rouge Gras** concernent les prix.

Les mots en **Bleu Clair Gras** sont des hyperliens (noms de site Internet).

Les mots en **Bleu Gras** correspondent aux intitulés des menus sur le site de TéléSAT.

Les mots en **Gris Gras** se trouvent dans le lexique (le lexique comprend également d'autres mots, n'hésitez pas à le consulter).

Lorsque des informations supplémentaires se trouvent dans une autre rubrique de ce document, le nom de celle-ci est indiqué en ***Gras Italique***.

Le produit - Les diffuseurs - Le matériel
Le fonctionnement - En résumé

Vue globale - Basic+ - Basic - Basic Light - Option Espace Ciné
Option Espace Gay - Option TV VLAANDEREN - Option Carte Extra

Par l'abonné - Par le revendeur - Pour le revendeur - Extension de l'abonnement

Vue d'ensemble - Vente - Location - Autre matériel
Accessoires

Matériel nécessaire - Manuel d'installation
Proposer un professionnel

Vente - Location - Enregistrement (en ligne)
Extension de l'abonnement - Vos avantages

Problème de décodeur - Réactiver la Smartcard
Changement d'adresse - Possibilités de paiement
Transfert d'abonnement - Newsletter - Problème d'installation

Matériel PLV gratuit (commander)
Articles promotionnels payants - PLV évènements

Lexique

Conditions générales - Contacts

Promotions

Qu'est-ce que TéléSAT?
Nos bouquets
Abonnements
Matériel de réception
Installation
Enregistrer un client
Service Clients
Matériel PLV
Lexique
Infos utiles
Promotions

1.1 Le produit

TéléSAT est une télévision numérique par satellite spécialement dédiée aux téléspectateurs Belges francophones

1. PLUS DE 600 CHAINES

Avec TéléSAT, le client pourra regarder ses chaînes habituelles mais il profitera en outre de nombreuses chaînes thématiques et érotiques. Qui plus est, il recevra gratuitement plus de 600 chaînes numériques grâce aux satellites HOT BIRD et ASTRA1.

2. EN QUALITE NUMERIQUE

TéléSAT, c'est l'assurance d'une image et d'un son de parfaite qualité grâce à la technologie numérique (HD Ready) par satellite.

3. AU MEILLEUR PRIX

Il y a déjà un **bouquet** TéléSAT à partir de **9,90€* par mois**. C'est incontestablement la meilleure offre présente sur le marché.

4. PARTOUT EN BELGIQUE

L'abonné pourra recevoir les programmes de TéléSAT partout en Belgique à la maison, comme en vacances. Il lui suffit d'emporter son kit satellite et de l'installer là où il souhaite regarder ses programmes. Sa Carte d'Abonné n'étant pas liée au décodeur, il peut la transporter partout avec lui et l'utiliser dans un autre décodeur adapté.

* Prix du bouquet TVA comprise, hors frais uniques d'activation et hors frais de matériel.

Le produit 1.1

Plus de 600 chaînes: belges francophones et néerlandophones, françaises, allemandes, italiennes, espagnoles, portugaises, arabes,… TéléSAT commercialise l'offre la plus variée de Belgique. En plus des chaînes traditionnellement distribuées par le câble et l'adsl, TéléSAT propose de nombreuses chaînes encore inédites en Belgique.

Large et libre* **choix du décodeur**: Nous donnons en effet la possibilité aux possesseurs de matériel satellite déjà existants de ne pas changer de matériel. Ceux-ci devront simplement veiller à ce que leur matériel soit compatible.

TéléSAT équipe l'ensemble de ses abonnés de **décodeurs MPEG4**, ce qui veut dire que le matériel est totalement **HD READY**. Cela place ainsi la Belgique à la pointe des technologies en matière de diffusion par satellite.

*Pour des raisons de compatiblité, TéléSAT recommande le choix de ses appareils certifiés

1.2 Les diffuseurs

Pour que TéléSAT puisse offrir à chaque citoyen belge, où qu'il se trouve, la possibilité de recevoir ses programmes favoris, deux alliés assurent la diffusion à l'échelle européenne. TéléSAT a choisi pour cela, les deux plus importants acteurs au niveau européen.

EutelSat

- Propriétaire et gestionnaire des satellites HotBird
- La position employée: Satellite (**13° Est**)

SES ASTRA

- Propriétaire et gestionnaire des satellites ASTRA
- La position employée: ASTRA 1 (**19,2° Est**)

L'offre TéléSAT est donc diffusée via 2 satellites

- HotBird
- ASTRA 1

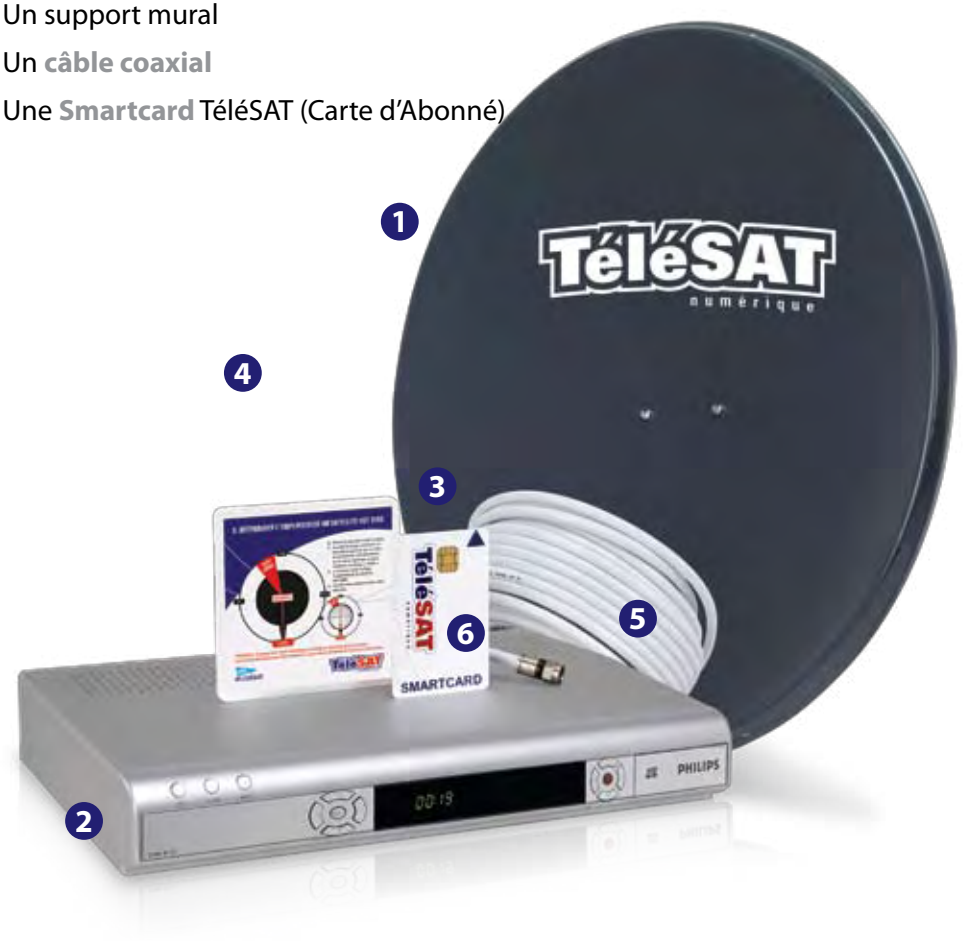
Les nombreuses **chaînes en clair** ou Free-to-air (FTA) qui ne sont pas cryptées sont bien évidemment **entièrement gratuites**.

Le matériel 1.3

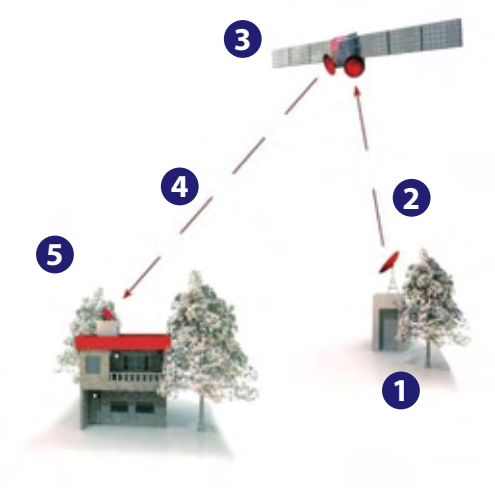
Pour recevoir la télévision numérique par satellite, il faut impérativement posséder le matériel indiqué ci-contre.

Le client a cependant le choix entre un décodeur satellite numérique conforme TéléSAT et tout autre matériel compatible. Chaque élément peut être acheté séparément.

1. Une **antenne parabolique** de minimum 64cm
2. Un **décodeur satellite numérique MPEG4**
   ou **une télévision avec un tuner DVBS intégré**
3. Une **tête LNB** monobloc Hotbird ou Astra 1
4. Un support mural
5. Un **câble coaxial**
6. Une **Smartcard** TéléSAT (Carte d'Abonné)

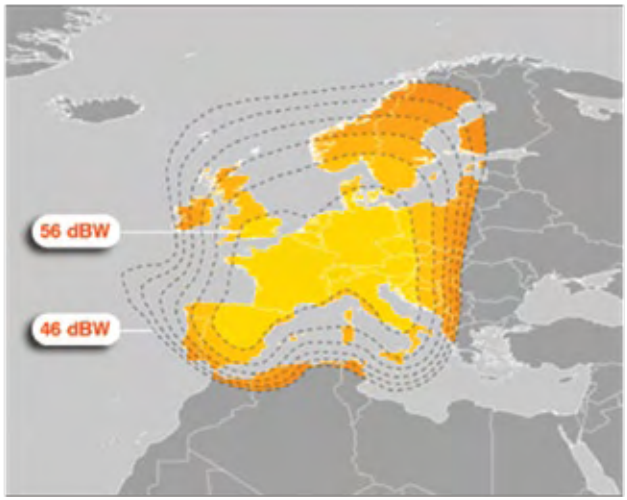


1.4 Le fonctionnement

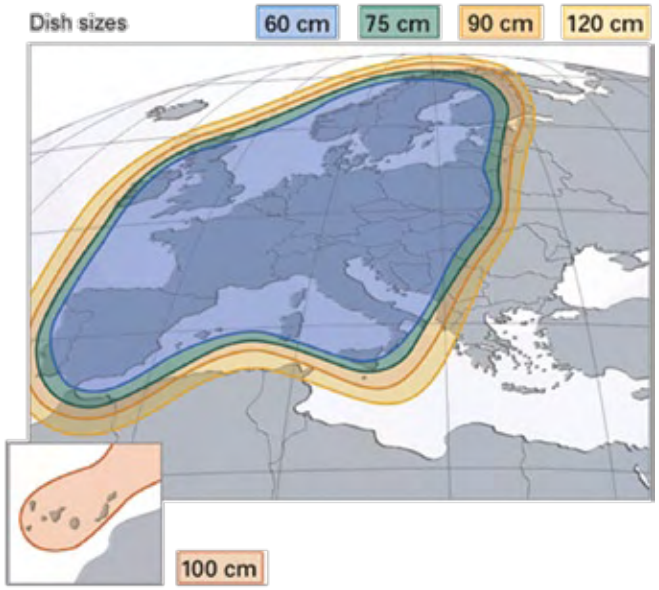


1. La station au sol regroupe les chaînes.
2. La station envoie alors les chaînes vers le satellite qui se trouve à environ 36.000 kilomètres. On appelle ceci **l'Uplink**.
3. Le satellite renforce les signaux.
4. Par le transpondeur, le satellite retransmet les chaînes en **Downlink**.
5. **L'antenne parabolique** reçoit les signaux et les transmet vers le décodeur (récepteur numérique).

Astra et Hotbird couvrent aussi toute l'Europe. Il est donc techniquement possible de recevoir nos programmes dans cette zone.
Légalement, nous ne pouvons vendre qu'aux résidents belges.



Couverture d'Hotbird (**13° Est**)



Couverture d'Astra 1 (**19,2° Est**)

En résumé 1.5

TéléSAT c'est …

- La réception de centaines de chaînes de radio et de télévision gratuitement via Astra et Hotbird.
- Réception facile partout en Belgique via une simple **antenne parabolique**.
- Choisir son fournisseur de télévision sans être obligé de prendre un abonnement au téléphone ou à internet.
- Choisir son matériel. Si le client dispose déjà d'une antenne et d'un décodeur compatible ou d'une télévision avec DVBS intégré, il lui suffit d'acheter un «Pack de Lancement» comprenant notamment la Carte d'Abonné et un **module CI**, pour recevoir les chaînes du **Bouquet** TéléSAT.
- La possibilité d'utiliser son abonnement dans sa résidence principale la semaine et d'emporter sa Carte d'Abonné avec soi le week-end dans sa résidence de vacances, sans avoir à payer deux abonnements.
- Choisir entre l'achat ou la location du matériel.

1.5 En résumé

Information	TéléSAT	Belgacom TV	Voo	Numéricable	Telenet
Abonnement mensuel[3]	Apd 9,90€*	Apd 27,35€*(1)	Apd 12,50€*	Apd 15,5 0€*	Apd 13,33€*
Frais d'activation unique	29,95€*(2)	50,00€*	50,00€*	45,00€*	50,00€*
Offre de base	"Free to air" inclus 600 chaînes	Près de 90 chaînes	Près de 70 chaînes	Près de 100 chaînes	Près de 70 chaînes
Option charme	Gratuit	14,95€* (X-Adult)	10,00€* (BeTV)	10,00€* (Adultes)	14,95€* (X-Passion)
Location du décodeur HD	3,95€*(4)/mois	non disponible	non disponible	non disponible	non disponible
Location du décodeur/ enregistreur	7,95€*(4)/mois	6,00€*/mois	6,00€*/mois	5,00€*/mois	8,00€*/mois
Libre choix du matériel	✔	✖	✖	✖	✖
Disponible partout en Belgique	✔	✖	✖	✖	✖
Mobilité (ex.: possibilité d'utiliser le même abonnement dans deux lieux de résidence)	✔	✖	✖	✖	✖
Votre avantage à l'année					
Abonnement de base [3]	118,80€*	328,20€*	150,00€*	186,00€*	159,96€*
Option érotique	GRATUIT	179,40€*	120,00€*	120,00€*	179,40€*
Location décodeur	47,40€*(4)	72,00€*	72,00€*	60,00€*	96,00€*
Total	***166,20€****	***579,60€****	***342,00€****	***363,00€****	***435,36€****
Votre avantage comme Abonné TéléSAT		**413,40€***	**175,80€***	**199,80€***	**269,16€***

* Tarifs constatés au 1er avril 2011. Ces tarifs ne prennent pas en compte les éventuelles promotions en cours ou à venir.
(a)Belgacom TV Comfort coûte €18,50/mois pour les clients possédant une ligne fixe Classic à €19/mois, soit un total de €37,50/mois pour Comfort. Chaque élément pouvant être acquis séparément aux prix respectifs de €19 pour la ligne fixe Classic, €27,35 pour Belgacom TV Comfort et €6/mois pour la location du décodeur. (b) Uniquement pour l'activation d'un abonnement sans location de matériel. (c) Prix du bouquet TVA comprise, hors frais d'activation, de matériel ou d'installation. (d) Prix de la location du kit satellite de TéléSAT TVA comprise, hors frais d'abonnements aux bouquets, hors promotion et hors frais d'installation. Pack de location TéléSAT vendu au prix conseillé de 99€. Les 10 € pour la livraison à domicile du matériel de réception sont à charge du client. Aucun frais d'activation, soit une économie de 29,95€. Le contrat de location est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale de 24 mois.

2.1 Vue globale

Basic+

Basic

Basic light

Option Ciné

Cinéma d'action, d'aventure, romantique ou érotique… le 7ème art est dans tous ses états dans l'Espace Ciné de TéléSAT.

Option Gay

Avec Man-X, vivez des moments torrides au masculin.

L'Espace TV VLAANDEREN

Le meilleur de la télévision néerlandophone pour répondre à la demande des clients bilingues. Option disponible uniquement pour les abonnés au bouquet Basic.

La Carte Extra

Si un abonné dispose d'un deuxième ou d'un troisième téléviseur, TéléSAT lui offre désormais la possibilité d'étendre son abonnement grâce à l'option Carte Extra.

Basic + 2.2

BASIC+

24,90€*

DE 600 CHAÎNES *TV & RADIO*
GRATUITES DU MONDE ENTIER***

Que vous optiez pour le bouquet **Basic+**, **Basic** ou **Basic Light** de **TéléSAT**, vous recevez en plus, gratuitement, 600 chaînes du monde dans votre télé(6)

Plus de 90 chaînes italiennes

Plus de 70 chaînes allemandes

Plus de 10 chaînes espagnoles

Des chaînes marocaines

Mais aussi des chaînes de Turquie, Tunisie, Portugal, Thaïlande, Chine, Irak, Iran, Abu Dhabi, Afghanistan, Somalie, Arabie Saoudite, Autriche, Corée du Sud, Egypte, Emirats, Kurdistan, Slovénie, Vietnam, ...

*Prix du bouquet TVA comprise, hors frais uniques d'activation en cas de vente et hors frais de matériel.
** MTVN HD offert gratuitement de manière temporaire à tous nos abonnés.
*** Chaînes en clair disponibles gratuitement sans abonnement aux bouquets de TéléSAT.

TéléSAT numérique

2.3 Basic

BASIC

14,90€*

DE 600 CHAÎNES *TV & RADIO*
GRATUITES DU MONDE ENTIER***

Que vous optiez pour le bouquet **Basic+**, **Basic** ou **Basic Light** de **TéléSAT**, vous recevez en plus, gratuitement, 600 chaînes du monde dans votre télé(6)

Plus de 90 chaînes italiennes

Plus de 70 chaînes allemandes

Plus de 10 chaînes espagnoles

Des chaînes marocaines

Mais aussi des chaînes de Turquie, Tunisie, Portugal, Thaïlande, Chine, Irak, Iran, Abu Dhabi, Afghanistan, Somalie, Arabie Saoudite, Autriche, Corée du Sud, Egypte, Emirats, Kurdistan, Slovénie, Vietnam, ...

*Prix du bouquet TVA comprise, hors frais uniques d'activation en cas de vente et hors frais de matériel.
** MTVN HD offert gratuitement de manière temporaire à tous nos abonnés.
*** Chaînes en clair disponibles gratuitement sans abonnement aux bouquets de TéléSAT.

Basic Light 2.4

BASIC LIGHT

24H TVE • 2M MONDE • ABU DHABI SPORT • AL ARABIYA • AL MAGHRIBIYAH
CANAL ALGÉRIE • DUBAI TV • ERT WORLD • MBC MAGHREB AL ARABIYA
RAI DUE • RAI SPORT • RAI TRE • RAI UNO • RECORD INTERNATIONAL
RTP INTERNATIONAL • TRT TÜRK • TUNIS 7 • TV POLONIA • TVE
INTERNATIONAL • et bien d'autres encore!***

9,90€*

*Prix du bouquet TVA comprise, hors frais uniques d'activation en cas de vente et hors frais de matériel.
** MTVN HD offert gratuitement de manière temporaire à tous nos abonnés.
*** Chaînes en clair disponibles gratuitement sans abonnement aux bouquets de TéléSAT.

TéléSAT numérique

2.5 Option Espace Ciné[3]

CINE

ACTION | POLAR | FX | XXL

Cinéma d'aventure, romantique, d'action ou érotique…
Le 7ème art est dans tous ses états dans l'Espace Ciné de TéléSAT.

5,95€[3]

2.6 Option Espace Gay[3]

MAN-X

Man-X

Avec Man-X, vivez les moments torrides au masculin.

7,95€[3]

2.7 Option TV VLAANDEREN[1]

TV VLAANDEREN

vtm | 4 | vijf TV | Vitaya | 8 Acht | JIM | vtm KZOOM | kanaal | 1 | 2 | 9

Le meilleur de la télévision néerlandophone pour répondre à la demande des clients bilingues.

7,95€[1]

(1) Prix de l'option TVA comprise. Option accessible pour tout abonné au bouquet Basic de TéléSAT. (3) Prix de l'option TVA comprise. Option disponible pour tout abonnement au bouquet Basic Light ou Basic de TéléSAT.

Option Carte Extra[2] 2.8

2,50€[2]

Si un abonné dispose d'un deuxième ou d'un troisième téléviseur, TéléSAT lui offre désormais la possibilité d'étendre son abonnement grâce à l'option Carte Extra.

La Smartcard

N'importe quelle Smartcard TéléSAT peut être utilisée (il n'y a pas de numéro de série spécifique pour la Carte Extra)

Cette option est disponible sur les formules de vente et de location

Si le client opte pour une formule de vente, il vous suffit de lui fournir une deuxième carte avec module CI (prix conseillé : 129 €). Si le client ne possède pas encore de décodeur compatible, il convient de lui fournir un décodeur TéléSAT avec une Smartcard.

Si le client opte pour la location, il convient de lui fournir un pack de location (prix conseillé : 99 €). Aucun kit satellite ne peut lui être fourni mais uniquement un décodeur, une Tête Monobloc avec 4 sorties et un ou deux câbles coaxiaux selon le décodeur fourni.

Exemple:
Un client qui a opté pour un Abonnement Basic Light en location peut au choix opter pour la carte Extra via une formule de vente ou de location. Inversement, un client qui a opté pour un abonnement Basic via une formule de vente peut prendre la Carte Extra via une formule de vente ou de location.

Le contrat d'abonnement

Il convient de remplir un deuxième contrat pour la Carte Extra. Lorsque vous débutez l'enregistrement de la carte, optez pour le menu 'je suis déjà client'. De cette manière, vous aurez la possibilité de sélectionner l'option 'Carte Extra'

Compatibilité du matériel

Avec la télévision numérique, il n'est pas possible de scinder le signal pour regarder un programme différent sur un deuxième téléviseur. Par téléviseur, il faut donc avoir un décodeur avec une Smartcard et un abonnement.

Vérifier que le client dispose bien d'une sortie libre sur sa Tête Monobloc

Parce que votre Client a besoin d'un deuxième décodeur, il a également besoin d'un câble coaxial pour raccorder la parabole au décodeur. Pour raccorder ce nouveau câble, il doit donc disposer d'une sortie libre sur la Tête Monobloc.

Si cela n'est pas le cas, nous conseillons l'acquisition d'une Tête Monobloc avec sorties multiples (2 ou 4). Si vous ne disposez pas de cette tête Monobloc vous pouvez diriger le client vers notre Boutique en ligne.

Le Client dispose d'un décodeur enregistreur & d'une antenne Multitenne?

Attention : ce type d'antenne dispose au maximum de deux sorties. L'on peut donc raccorder deux décodeurs (simples) sur une antenne Multitenne mais on ne peut raccorder qu'un seul décodeur enregistreur sur ce type d'antenne.

(2) La Carte Extra est valable pour maximum 3 téléviseurs pour un même abonnement, notez qu'il faut une Smartcard et un décodeur par téléviseur. Prix de l'option TVA comprise, hors frais uniques d'activation en cas de vente et hors frais de matériel. Option disponible pour tout abonnement au bouquet Basic Light ou Basic de TéléSAT.

3.1 Par l'abonné

Vous venez d'acquérir un nouveau client, il ne lui reste plus qu'à s'abonner pour bénéficier de TéléSAT. Si vous désirez l'abonner vous-même, passez au point suivant. Dans le cas contraire, le client peut très bien s'abonner lui-même. Il lui suffit de se rendre sur le site **www.telesat.be** et de suivre les étapes dans la rubrique **Enregistrer ma Smartcard**.

3.2 Par le revendeur

L'abonnement d'un nouveau client TéléSAT se fait uniquement en ligne. Rendez-vous sur le site **www.telesat.be/revendeur** et connectez-vous. Cliquez ensuite sur **Enregistrer un client**. Suivez les étapes sans oublier de faire une différence entre la location et la vente (explications dans ce Sales Binder à la rubrique **Enregistrer un client**).

Pour le revendeur 3.3

Vous désirez vous abonner à TéléSAT à titre personnel ?

En tant que revendeur TéléSAT, vous avez droit à une réduction conséquente sur le Pack de Location TéléSAT. Pour bénéficier de cette réduction, vous devez l'acheter via notre boutique en ligne (http://boutique.telesat.be). Le prix de l'abonnement mensuel reste quant à lui au prix client.

Pour bénéficier de cet avantage, c'est très simple :

1) envoyez un mail à l'adresse revendeur@telesat.be .Vous recevrez alors un code unique qui vous fera bénéficier d'une ristourne de 50€ sur le prix du Pack de Location. De plus vous ne payez pas les frais de livraison du pack de location ni du kit complet de TéléSAT. Au total, vous recevez un avantage de 70€!

2) rendez-vous dans la boutique en ligne de TéléSAT et ajoutez le Pack de Location dans le panier.

3) suivez les étapes pour effectuer votre commande. À l'étape 2, vous pourrez encodez votre code unique dans la case « Ristourne » prévue à cet effet.

4) clôturez vos achats et patientez quelques jours, vous recevrez tout le matériel nécessaire pour profiter du meilleur de la télévision numérique par satellite.

Extension de l'abonnement 3.4

Lorsqu'un client désire étendre son abonnement, il peut soit le faire via son Espace Abonnés, soit via un revendeur. Dans le deuxième cas, vous pouvez désormais bénéficier de commissions sur cette action. Rendez-vous dans la rubrique Enregistrer un client pour en savoir plus sur l'extension de l'abonnement d'un client existant.

Toutes les solutions pour vos clients

Pour pouvoir capter les programmes de TéléSAT, vos clients doivent s'équiper du matériel adéquat. Ils peuvent soit composer eux-mêmes leur propre kit satellite soit se procurer un kit satellite complet. TéléSAT met ce type de kits sur le marché pour garantir une réception optimale des chaînes de radio et de télévision.

Vous pouvez vous procurer ces kits chez nos grossistes en spécifiant bien les codes produits indiqués à côté de chaque matériel. (contacts: voir la rubrique Infos Utiles)

Kit satellite Complet TéléSAT

Code produit: TSAT S1
Prix de vente conseillé: 299€[1]
Prix de location: 3,95€/mois[2]

Kit satellite Décodeur/Enregistreur TéléSAT (320 GB)

Code produit: TSAT S2 320
Prix de vente conseillé: 412€[3]
Prix de location: 7,95€/mois[2]

Pack de Location

Code Produit: TSAT Rent 1
Prix de vente conseillé: 99€[4]

Décodeur Philips 7141 + Pack de Lancement (Smartcard)

Code produit: TSAT R1
Prix de vente conseillé: 249€[1]

Décodeur/Enregistreur Philips 8121 + Pack de Lancement (320 GB)

Code produit: TSAT R2 320
Prix de vente conseillé: 362€[3]

Pack de Lancement (Smartcard + Module CI)

Code Produit: TSAT CI1
Prix de vente conseillé: 129€[4]

1)Prix TVA, Bebat et Recupel compris, hors frais d'abonnement et frais d'installation. 2)Prix de la location du kit satellite de TéléSAT TVA comprise, hors frais d'abonnements aux bouquets. Pack de location TéléSAT vendu au prix conseillé de 99€ (TVA de 12% incluse). Les 10 € pour la livraison du Pack à domicile sont à charge du client. Aucun frais d'activation, soit une économie de 29.95€. Le contrat de location est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale de 24 mois. 3)Prix conseillé TVA, Bebat, Recupel et Auvibel compris, hors frais d'abonnement et d'installation. 4)Prix conseillé TVA comprise, hors frais d'abonnement et frais d'installation.

Tout le matériel TéléSAT en vente est adapté aux différents besoins de vos clients.

Si le client ne possède aucun dispositif, il existe 2 kits complets.

KIT SATELLITE COMPLET TÉLÉSAT

Code produit: TSAT S1

Prix de vente conseillé: 299€[1]

Comprend:

- Une **antenne parabolique** Triax 64cm
- Un décodeur numérique certifié conforme
- Une tête **LNB** monobloc single
- Une **Smartcard** TéléSAT
- Un support mural
- Un **câble coaxial** de 20m
- Une boussole
- Un manuel d'installation

Kit satellite Décodeur/Enregistreur TéléSAT (320 GB)

Code produit: TSAT S2 320

Prix de vente conseillé: 412€[3]

Comprend:

- Une **antenne parabolique** Triax 64cm
- Un décodeur/enregistreur numérique certifié conforme
- Une tête **LNB** monobloc twin
- Une **Smartcard** TéléSAT
- Un support mural
- 2 **câbles coaxiaux** de 20m
- Une boussole
- Un manuel d'installation

4.2 Vente

Si le client possède déjà une antenne parabolique (64 cm) munie d'une tête LNB monobloc (Hot Bird et Astra1), il peut recevoir le bouquet TéléSAT via 2 types de décodeurs:

DÉCODEUR PHILIPS 7141 + PACK DE LANCEMENT (SMARTCARD)

Code produit: TSAT R1

Prix de vente conseillé: 249€[1]

DÉCODEUR/ENREGISTREUR PHILIPS 8121 (320 GB) + PACK DE LANCEMENT (SMARTCARD)

Code produit: TSAT R2 320

Prix de vente conseillé: 362€[3]

Si le client possède déjà tout le matériel de réception, un décodeur MPEG4 compatible ou une télévision avec DVBS intégré, il peut acquérir notre Pack de Lancement avec Module CI:

PACK DE LANCEMENT (SMARTCARD + MODULE CI)

Code Produit: TSAT CI1

Prix de vente conseillé: 129€[4]

ATTENTION: seul le module CI de TéléSAT est agréé pour notre bouquet. Tous les autres modules CI sont composés de logiciels ne répondant pas à toutes les normes nécessaires au bon fonctionnement de TéléSAT.

IMPORTANT: il est fortement recommandé d'utiliser notre matériel agréé pour être assuré de bénéficier pleinement de nos services. Aucun support technique ne peut en effet être assuré par TéléSAT pour le matériel non agréé par nos soins.

1)Prix TVA, Bebat et Recupel compris, hors frais d'abonnement et frais d'installation. 3)Prix conseillé TVA, Bebat, Recupel et Auvibel compris, hors frais d'abonnement et d'installation. 4)Prix conseillé TVA comprise, hors frais d'abonnement et frais d'installation.

Si le client préfère louer le matériel, il doit d'abord se procurer:

PACK DE LOCATION

Code Produit: TSAT Rent 1

Prix de vente conseillé: 99€[2]

Ce pack contient une Carte d'Abonné TéléSAT (**Smartcard**) et un manuel d'installation

Ensuite il a la possibilité entre 2 kits (les mêmes que pour la vente):

KIT SATELLITE COMPLET TÉLÉSAT

Prix de location: 3,95 €/mois[1]

KIT SATELLITE PVR TÉLÉSAT (320 GB)

Prix de location: 7,95€/mois[1]

Les kits à la location sont livrés au domicile du client. Frais de livraison: 10 €

1) Prix de la location du kit satellite de TéléSATTVA comprise, hors frais d'abonnements aux bouquets. Pack de location TéléSATvendu au prix conseillé de 99€(TVA de 12% incluse). Les 10 €pour la livraison du Pack à domicile sont à charge du client. Aucun frais d'activation, soit une économie de 29,95€. Le contrat de location est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale de 24 mois. 2) Prix conseillé TVA comprise, hors frais d'abonnement et frais d'installation.

4.4 Autre matériel

Décodeurs satellite approuvés et compatibles pour un usage des produits TéléSAT.

TéléSAT n'a pas testé ni approuvé les récepteurs existants.
Les chaînes de radio et de télévision des bouquets TéléSAT sont cryptées en Mediaguard 3 / MPEG-4.

Les récepteurs approuvés et mis sur le marché par TéléSAT:
DSR 7141 / DSR 8121(PVR)

MATÉRIEL COMPATIBLE

SOLUTIONS POSSIBLES ET CONSEILS APPLICABLES AUX RECEPTEURS EXISTANTS

Certains récepteurs travaillent sur base de la technologie "Common Interface" et sont équipés d'un "Common Interface slot" ou "slot CI". Le module "Common Interface" de TéléSAT, que le client peut acquérir séparément, offre généralement une solution pour ce type d'appareils. Il s'agit d'un élément dans lequel il est possible de glisser la Smartcard TéléSAT. L'ensemble est introduit alors dans le récepteur satellite.

Si un récepteur (avec ou sans module CI) ne semble pas compatible, il convient de contacter le producteur et de l'informer du problème. Le producteur pourra alors proposer des solutions éventuelles ou des mises à jour qu'il prévoit afin de pouvoir capter les programmes de TéléSAT.

La vente de récepteurs satellite ni compatibles avec la Smartcard TéléSAT ni avec le module d'interface commune est fortement déconseillée, ces récepteurs n'offrant aucune garantie de réception des programmes de TéléSAT. Conseillez de préférence l'acquisition des produits certifiés conformes par TéléSAT à vos clients!

Si vous avez le moindre doute, contrôlez toujours la réception à l'aide de votre carte démo que vous pouvez obtenir sur demande. De cette manière, vous serez toujours certain que votre client reçoit bien les programmes de TéléSAT!

Accessoires 4.5

Tous les éléments compris dans les kits complets de TéléSAT et d'autres accessoires utiles à la réception et l'utilisation du satellite sont disponibles séparément.

Il arrive qu'un client perde, endommage une partie du matériel ou tout simplement qu'il souhaite une pièce supplémentaire (télécommande, câble plus long, …). Si vous ne vendez pas ce type de matériel ou si vous n'en avez pas en stock, vous pouvez diriger le client vers la Boutique en ligne de TéléSAT: **http://boutique.telesat.be**

5.1 Matériel nécessaire

Pour recevoir les chaînes du bouquet de TéléSAT, le client devra, outre son abonnement, disposer d'un terminal numérique. S'il dispose déjà d'une antenne satellite, inutile de la remplacer, il pourra la connecter au récepteur numérique MPEG 4 mis sur le marché et labellisé TéléSAT.

ATTENTION!

Nous déconseillons l'acquisition de matériel non-agréé par TéléSAT. **TéléSAT incite fortement ses clients à ne pas acheter un autre matériel que celui testé et approuvé par nos soins.** Certains décodeurs non-certifiés sont dans certains cas moins chers mais peuvent poser de gros problèmes d'utilisation ou de mise à jour. Il faut en être conscient et nous conseillons vraiment aux clients de s'équiper d'un matériel 100% conçu pour notre bouquet afin de bénéficier au maximum de la qualité de nos services.

Cet **avertissement** est non seulement **valable pour les décodeurs mais aussi pour les modules CI**. Un seul de ces modules CI est agréé par nos soins, et c'est le seul qui fonctionne parfaitement sur notre bouquet. Tous les autres modules CI sont composés de logiciels ne répondant pas à toutes les normes nécessaires au bon fonctionnement de TéléSAT.

Matériel nécessaire 5.1

MATÉRIEL REQUIS:

1. Un Décodeur satellite numérique MPEG4 (Certifié conforme TéléSAT et/ou compatible) OU une télévision avec un tuner DVB-S intégré
2. Une **antenne parabolique**
3. Une tête **LNB**
4. Un **câble coaxial**
5. Un support mural ou trépied (disponible séparément) pour l'**antenne parabolique**
6. Un Pack de Lancement comprenant une Carte d'Abonné TéléSAT (**Smartcard**) et un module CI

REMARQUE: l'abonné n'a pas besoin d'un téléviseur particulier pour accéder à la radio et la télévision par satellite. Il peut continuer à utiliser son téléviseur actuel. Il pourra bien sûr continuer à utiliser tout à fait normalement ses lecteurs vidéo et DVD.

5.2 Manuel d'installation

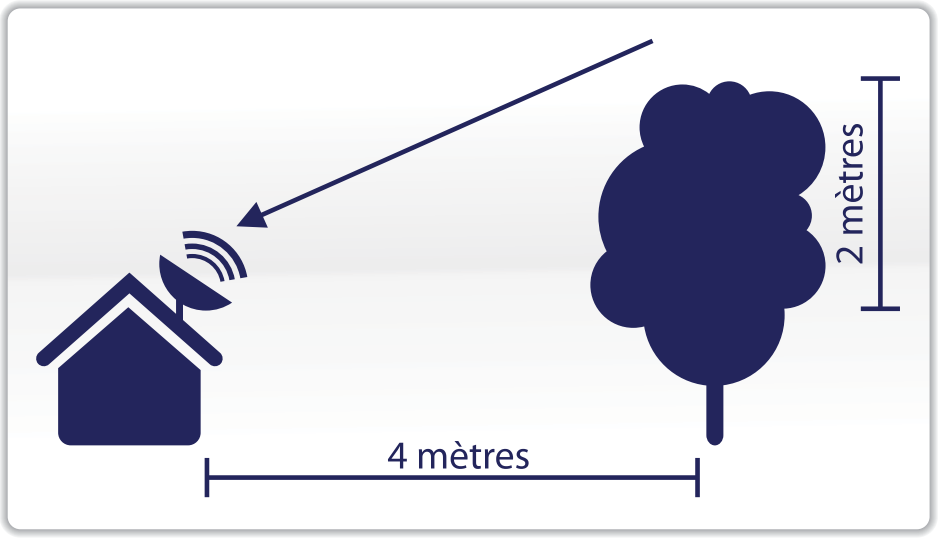
Un manuel d'installation se trouve dans chaque kit de TéléSAT, il est cependant possible de le télécharger gratuitement via le site **www.telesat.be** dans le menu **Equipements - Installation** ou de le visualiser en ligne sur cette même page.

Proposer un professionnel 5.3

L'un des grands avantages de TéléSAT est de donner aux clients un libre choix en ce qui concerne le matériel et la façon de l'installer. Nous résumons ci-après les possibilités qui existent pour l'installation du matériel. En outre, vous trouverez ci-après quelques conseils et quelques remarques utiles pour effectuer la meilleure installation possible.

LES POSSIBILITÉS D'INSTALLATION SONT LES SUIVANTES:

- Le client effectue lui-même l'installation (reportez-vous dans ce cas au manuel d'installation)
- Vous avez, en tant que revendeur, votre propre service d'installation.
- Vous travaillez avec un installateur indépendant.



QUELQUES CONSEILS / REMARQUES POUR L'INSTALLATION:

L'antenne doit avoir une vue dégagée au sud (attention aux arbres en hiver, les feuilles peuvent entraîner une perte de l'image le reste de l'année).

L'antenne doit être orientée le plus précisément possible afin d'éviter des coupures d'image en cas de forte averse.

Pour un résultat optimal, il ne faut pas utiliser de **câble coaxial** d'une longueur supérieure à 25 mètres.

Il faut éviter de mettre l'antenne derrière une fenêtre. Si l'antenne est placée à l'intérieur, il faut tenir compte du fait que la fenêtre retient une partie substantielle du signal. En cas de double vitrage, il y aura régulièrement des pertes d'image voire pas d'image du tout.

Personne ne peut interdire à l'abonné d'installer une antenne. (communication de la Commission européenne, COM (2011) 351. Des restrictions peuvent toutefois être émises par les services urbanistiques pour ce qui concerne la taille et l'emplacement de ces antennes (par exemple: sur les bâtiments classés ou lorsque la surface occupée dépasse un certain maximum)

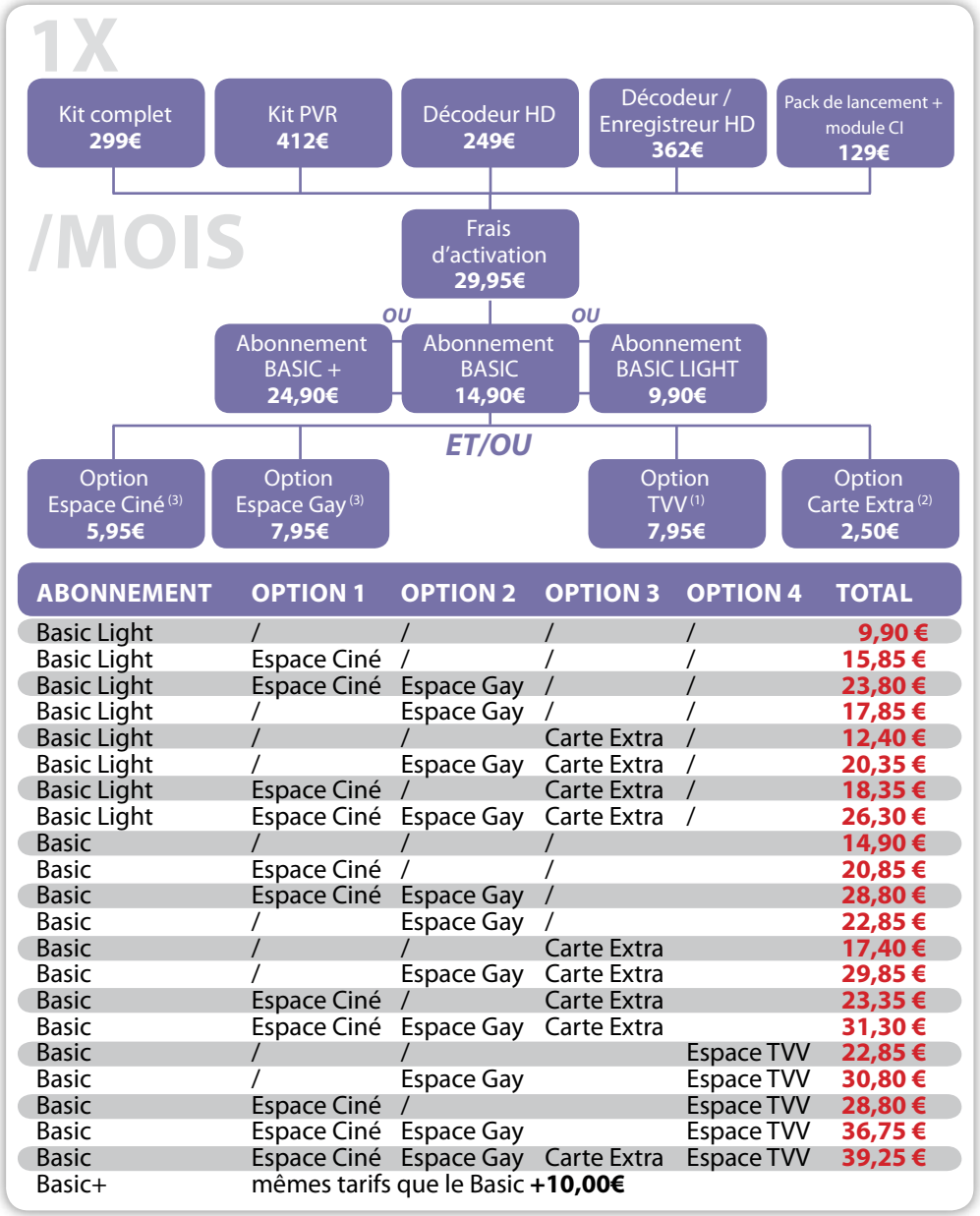
6.1 Vente

Qu'il décide d'acheter une partie ou l'entièreté du matériel de réception TéléSAT, le futur abonné doit payer des **frais d'activation de 29,95€** prélevés par Télésat sur le premier relevé.

Ensuite il pourra choisir le matériel souhaité en fonction de ce qu'il possède ou non. Les frais varient selon le matériel choisi (voir la **Rubrique Matériel de réception-Vente**).

Enfin il devra choisir entre les différents **bouquets** et options proposés par TéléSAT (voir la **Rubrique Bouquets**).

Vous ne devez pas oublier d'activer sa **Smartcard** et de l'enregistrer en ligne ou de lui rappeler de le faire le plus rapidement possible s'il souhaite bénéficier des **bouquets** TéléSAT.



ABONNEMENT	OPTION 1	OPTION 2	OPTION 3	OPTION 4	TOTAL
Basic Light	/	/	/	/	9,90 €
Basic Light	Espace Ciné	/	/	/	15,85 €
Basic Light	Espace Ciné	Espace Gay	/	/	23,80 €
Basic Light	/	Espace Gay	/	/	17,85 €
Basic Light	/	/	Carte Extra	/	12,40 €
Basic Light	/	Espace Gay	Carte Extra	/	20,35 €
Basic Light	Espace Ciné	/	Carte Extra	/	18,35 €
Basic Light	Espace Ciné	Espace Gay	Carte Extra	/	26,30 €
Basic	/	/	/		14,90 €
Basic	Espace Ciné	/	/		20,85 €
Basic	Espace Ciné	Espace Gay	/		28,80 €
Basic	/	Espace Gay	/		22,85 €
Basic	/	/	Carte Extra		17,40 €
Basic	/	Espace Gay	Carte Extra		29,85 €
Basic	Espace Ciné	/	Carte Extra		23,35 €
Basic	Espace Ciné	Espace Gay	Carte Extra		31,30 €
Basic	/	/		Espace TVV	22,85 €
Basic	/	Espace Gay		Espace TVV	30,80 €
Basic	Espace Ciné	/		Espace TVV	28,80 €
Basic	Espace Ciné	Espace Gay		Espace TVV	36,75 €
Basic	Espace Ciné	Espace Gay	Carte Extra	Espace TVV	39,25 €
Basic+	mêmes tarifs que le Basic **+10,00€**				

(1) Prix de l'option TVA comprise, hors frais uniques d'activation et hors frais de matériel. Option accessible pour tout abonné au bouquet Basic de TéléSAT. (2) La Carte Extra est valable pour maximum 3 téléviseurs pour un même abonnement, notez qu'il faut une Smartcard et un décodeur par téléviseur. (3) Prix de l'option TVA comprise, hors frais uniques d'activation en cas de vente et hors frais de matériel. Option disponible pour tout abonnement au bouquet Basic Light ou Basic de TéléSAT.

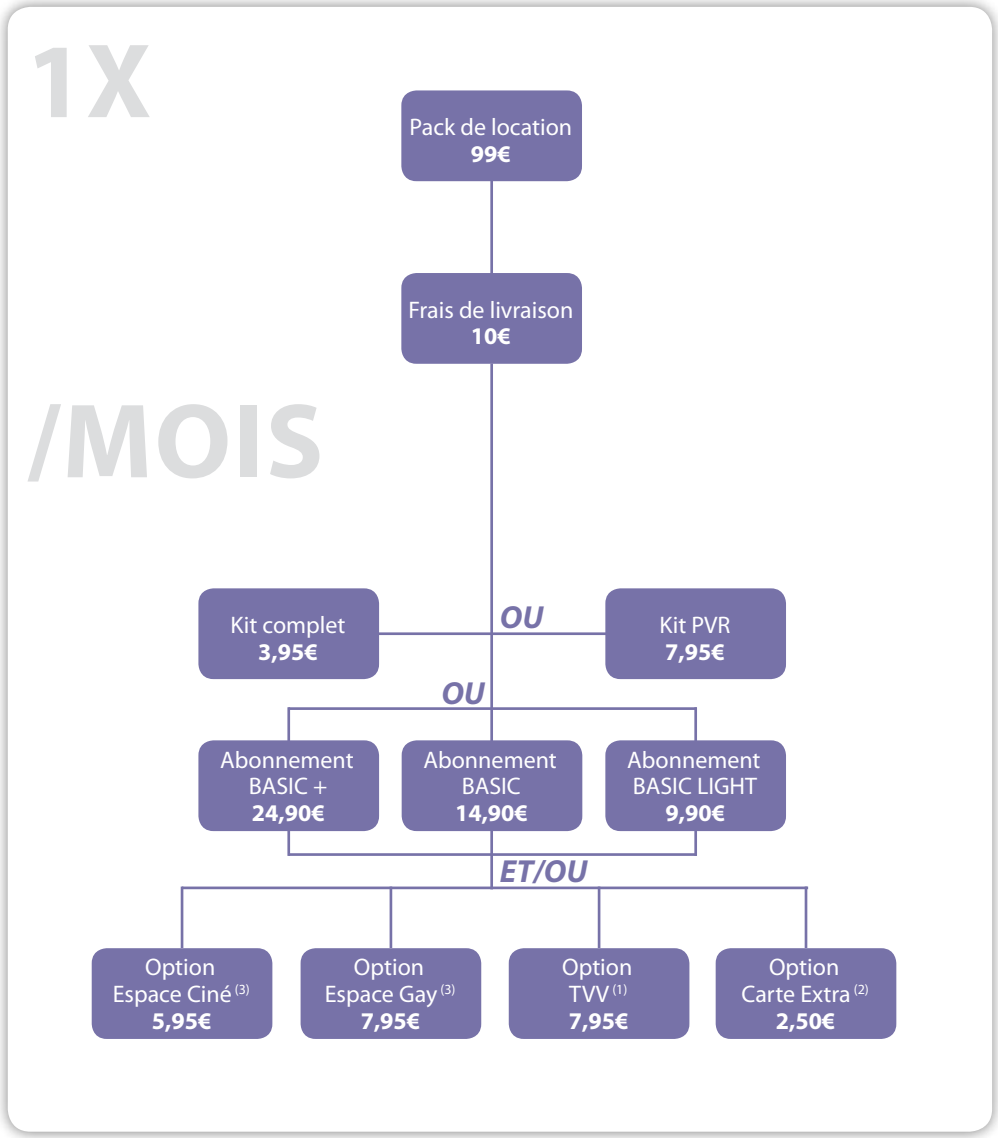
Qu'il décide de louer le kit complet ou le kit **PVR** TéléSAT, le futur abonné doit:

Acheter le pack de location de 99€
Payer les frais de livraison de 10€ prélevés par Télésat sur le premier relevé.

Ensuite il pourra choisir le matériel souhaité. Les frais varient selon le matériel choisi (voir la **Rubrique Matériel de réception-Location**).

Enfin il devra choisir entre les différents **bouquets** et options proposés par TéléSAT (voir la **Rubrique Bouquets**).

Vous ne devez pas oublier d'activer sa **Smartcard** et de l'enregistrer en ligne ou de lui rappeler de le faire le plus rapidement possible s'il souhaite bénéficier des **bouquets** TéléSAT. Attention aux options de Location !



(1) Prix de l'option TVA comprise, hors frais uniques d'activation et hors frais de matériel. Option accessible pour tout abonné au bouquet Basic de TéléSAT. (2) La Carte Extra est valable pour maximum 3 téléviseurs pour un même abonnement, notez qu'il faut une Smartcard et un décodeur par téléviseur. (3) Prix de l'option TVA comprise, hors frais uniques d'activation en cas de vente et hors frais de matériel. Option disponible pour tout abonnement au bouquet Basic Light ou Basic de TéléSAT.

6.3 Enregistrement (en ligne)

Lorsque le client a choisi de s'abonner à TéléSAT, vous devez l'enregistrer sur le site www.telesat.be/revendeur.

Avant tout, connectez vous sur **www.telesat.be/revendeurs**, préparez:

*Votre Identifiant**
Votre code postal
Votre code d'accès

Choisissez ensuite **Enregistrer un client**. A partir de là, une série d'étapes seront nécessaires pour réaliser le contrat TéléSAT.

ETAPE 1: INFORMER LE CLIENT

Cochez la case certifiant que vous avez proprement informé le client sur les produits et services pour lesquels il souscrit

ETAPE 2: BOUQUETS ET SMARTCARD

Parmi les différents **bouquets** et options, veuillez ensuite sélectionner ceux auxquels souhaite souscrire le client:

Le Basic Light:	9,90€/mois
Le Basic:	14,90€/mois
Le Basic +:	24,90€/mois
L'option Espace Ciné:	5,95€/mois
L'option Espace Gay:	7,95€/mois
L'option TV VLAANDEREN:	7,95€/mois
La Carte Extra:	2,50€/mois
L'option Charme:	0,00 €/mois

Cochez cette case si le client désire également activer l'option charme (gratuite).

*si vous n'avez pas d'identifiant vous trouverez les contacts et les démarches à suivre dans la Rubrique Infos Utiles

Enregistrement (en ligne) 6.3

Le montant mensuel pour les **bouquets** et options choisis s'affiche à votre écran en bas des cases cochées. Les frais uniques d'activation sont également mentionnés (**29,95€**).

***NB**: En cas de location, il n'y a pas de frais d'activation mais **10€ de frais de livraison** seront décomptés au client lors de son premier relevé.*

Remarque importante: Si le numéro de **Smartcard** introduit correspond à un **Pack de Location**, il vous sera demandé de choisir entre nos 2 kits:

Location du Kit complet DSR 7121 à 3,95€/mois

Location du Kit complet DSR 8121 à 7,95€/mois (enregistreur)

ETAPE 3: DONNÉES DE L'ABONNÉ

Remplissez correctement tous les champs relatifs aux données de votre client: nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse email, numéro de carte d'identité ou de passeport, date de naissance ainsi que le matériel choisi.

Remarques: Pour la rue, vous avez le choix de la rechercher via le menu déroulant en entrant simplement le code postal ou à partir de la première lettre de celle-ci. Une fois trouvée, veuillez la sélectionner de manière à la faire apparaître dans la case correspondante.

Si votre rue n'apparaît pas dans la liste, sélectionnez «*écrivez l'adresse manuellement*» pour l'ajouter.

Veillez à ce que votre client puisse donner une adresse email car nous souhaitons pouvoir tenir nos clients informés de tout changement par cette voie. Cependant, si le client ne dispose d'aucune adresse email, laissez ce champ vide et n'introduisez en aucun cas la vôtre.

Si votre client n'opte pas pour l'un de nos appareils, veillez bien à ce que soit indiqué quel appareil il utilise. De cette manière, le service technique pourra guider le client plus efficacement en cas de problème.

Remarque: TéléSAT respecte la loi relative au respect de la vie privée. Vous trouverez toute information complémentaire à ce sujet sur notre site .

Cliquez ensuite sur «*Continuer*».

6.3 Enregistrement (en ligne)

ETAPE 4: MODE DE PAIEMENT

En cas de demande de virement, le client doit payer pour les 12 mois. En cas de domiciliation, à l'écran du choix de mode de paiement, veuillez entrer la périodicité choisie par le client (1, 3, 6 ou 12 mois).
N'oubliez pas d'encoder le numéro de compte du client.
Cliquez ensuite sur «*Continuer*».
Remarque: Le client recevra son premier relevé environ un mois après que l'abonnement ait été enregistré.

ETAPE 5: RÉCAPITULATIF

Une fois toutes les informations entrées dans notre base de données, un récapitulatif vous est proposé afin de vérifier que toutes les données soient bien correctes. Si tout est correct, cochez la case certifiant que vous avez pris connaissance des termes du contrat. Indiquez ensuite votre Code vendeur (uniquement valable pour certaines chaînes de magasins).
Si l'une des données s'avère inexacte, cliquez sur «*Etape précédente*».
Cliquez ensuite sur «*Générer le contrat*».

ETAPE 6: CONTRAT

Félicitations! Vous venez d'enregistrer votre contrat avec succès. Toutefois, vous devez encore imprimer ce contrat (en cliquant sur l'icône prévue à cet effet) et nous le renvoyer à l'aide de l'enveloppe-réponse à l'adresse indiquée sans oublier d'apposer les signatures nécessaires.
Cliquez sur «*Quitter*» pour revenir à la page principale de l'Espace Revendeurs.
Le contrat sera ensuite généré automatiquement dans un fichier PDF. Pour ce faire, vous avez besoin du programme Adobe Reader. Vous pouvez le télécharger gratuitement sur le site **www.adobe.com**

Enregistrement (en ligne) 6.3

Si une modification doit toutefois encore être apportée, veuillez prendre contact avec notre service clientèle. Vous imprimerez ce contrat en deux exemplaires en permettant de ce fait au client de remplir le formulaire de domiciliation que vous joindrez au reste du contrat et enverrez à l'adresse citée dans l'étape suivante. Le client n'a plus qu'à signer là où c'est nécessaire. Si le client désire un détail concernant le contrat, n'oubliez pas de toujours lui présenter les conditions générales de vente en annexe.

ETAPE 7: ENVOI

Un exemplaire est destiné au client et l'autre devra être renvoyé dans les cinq jours à TéléSAT à l'adresse suivante:

TéléSAT à l'intention du département Enregistrement
Boîte Postale 41
1410 Waterloo

Pour ce faire, vous pouvez vous servir de l'enveloppe au port payé par le destinataire et à l'adresse pré-imprimée que vous trouverez dans le Pack de Lancement.

Si nous n'avons pas reçu le contrat dans les 5 cinq jours ouvrables, votre client se verra privé d'image et vous n'aurez pas droit à vos commissions.

6.4 Extension d'abonnement

Depuis le 1er octobre 2010, vous pouvez bénéficier de commissions supplémentaires sur les upgrades. Un upgrade consiste à migrer vers une formule d'abonnement supérieure ou une nouvelle option.
En d'autres termes, si vous modifiez le contrat de base d'un client vers un bouquet supérieur ou une nouvelle option*, vous bénéficiez également d'une commission.

Tableau des commissions accordées pour un Upgrade sur un abonnement existant:

	Abonnement après l'upgrade	Basic Light	Basic	Basic+	Espace Ciné	Option TVV
Abonnement Existant	**Commission**					
Basic Light		/	oui	oui	oui	oui
Basic		/	/	oui	oui	oui
Basic+		/	/	/	oui	oui
Carte Extra		oui	oui	oui	/	/

Comment procéder pour bénéficier de la commission supplémentaire ?

1) Rechercher les données du client

Pour retrouver les données complètes d'un abonné TéléSAT, vous avez besoin de son numéro de Smartcard ou de son numéro d'Abonné.

2) Élargir l'abonnement du client

Pour élargir un abonnement existant en ligne, cliquez sur "Abonner en ligne" puis sur "Extension du bouquet d'un client existant" dans l'Espace Revendeurs de notre site internet www.telesat.be. La procédure à suivre est indentique à celle de l'Espace Abonnés lorsqu'un client réalise un upgrade.

Vos avantages 6.5

Vous recevez de notre part, tous les deux mois, votre commission à condition que:

- **Le client ait bien été enregistré en ligne via votre numéro de revendeur.**
- **Le contrat signé ait été renvoyé endéans les 5 jours à TéléSAT.**

Nous pourrons seulement vous accorder la commission si nous pouvons associer les données du contrat à votre numéro de revendeur. Le contrat nous permet également de tenir notre base de données à jour.

Veillez à ne pas oublier de vendre la Smartcard TéléSAT et d'enregistrer l'abonnement en ligne au moment de la vente du matériel! Si la carte n'est que «préactivée», votre client perdra l'image après deux semaines et vous n'aurez pas droit à votre commission!

LES COMMISSIONS SUR LES BOUQUETS

Dès que vous enregistrez l'abonnement d'un client, vous bénéficiez d'une commission. Cette dernière est différente pour chaque bouquet et est octroyée une fois par abonnement. Le bouquet Basic + donne droit à une commission plus élevée que le bouquet Basic et que le bouquet Basic Light.

LE BONUS «QUANTITÉ»

Désormais, vous recevez un Bonus «Quantité» à partir de 3 abonnements par mois. Comme son nom l'indique, le Bonus est bien une commission supplémentaire par numéro de revendeur et par mois.

7.1 Problème de décodeur

1. Réglage du décodeur et programmation.

2. Comment faut-il raccorder le décodeur?

3. L'abonné a déjà un décodeur. Peut-il l'utiliser avec TéléSAT ?

1.RÉGLAGE DU DÉCODEUR ET PROGRAMMATION

En règle générale, les décodeurs satellite sont préprogrammés en usine. Il suffit de brancher le décodeur sur l'**antenne parabolique** et de procéder à une nouvelle recherche de chaînes après avoir contrôlé la puissance du signal de réception. Lorsque le décodeur n'est pas préprogrammé, il est possible d'effectuer ces réglages dans le menu d'installation. La procédure est présentée dans le manuel d'installation du décodeur.

2.COMMENT FAUT-IL RACCORDER LE DÉCODEUR ?

Il faut saisir une extrémité du long **câble coaxial** et le visser fermement à l'arrière de l'appareil à l'emplacement «Sat in». Ensuite il suffit de raccorder le décodeur satellite numérique à la TV à l'aide du câble péritel ou HDMI.
Enfin il faut enfoncer la prise du décodeur satellite numérique dans la prise de courant. Une fois branché, l'écran d'indication affiche «*InIt*». Après environ 30 secondes, l'écran devrait afficher l'heure (--:--). Pour le décodeur 8121, il faut raccorder les 2 **câbles coaxiaux** à l'emplacement «*Sat1*» et «*Sat2*».

3.L'ABONNÉ A DÉJÀ UN DÉCODEUR. PEUT-IL L'UTILISER AVEC TÉLÉSAT ?

Le client a le libre choix du matériel à condition de veiller à la compatibilité! Pour recevoir le **bouquet** payant TéléSAT, il faut un décodeur compatible avec la **Smartcard** de TéléSAT et capable de recevoir des chaînes en MPEG-4. Il est donc recommandé d'utiliser l'un des décodeurs certifiés conformes par TéléSAT. Pour plus d'informations à ce sujet, le client peut consulter notre site web.

4. Le client possède un décodeur TéléSAT mais il ne fonctionne pas. Que faire ?

5. Que signifie l'appellation 'certifié conforme'?

4.LE CLIENT POSSÈDE UN DÉCODEUR TÉLÉSAT MAIS IL NE FONCTIONNE PAS. QUE FAIRE ?

Si l'abonné possède un décodeur satellite certifié conforme par TéléSAT (uniquement: Philips DSR 7121, Philips DSR 8121 ou Philips DSR 7141) obtenu à la vente, il peut vous amener l'appareil défectueux. Après réparation, vous récupérerez l'appareil dans les 5 jours ouvrables. Si l'appareil ne peut être réparé, vous en recevrez un nouveau. TéléSAT ne donne aucune garantie sur tout autre décodeur.
Si l'abonné possède un décodeur satellite loué, il doit contacter le service clients de TéléSAT au **02 290 2 290** .

5.QUE SIGNIFIE L'APPELLATION «CERTIFIÉ CONFORME»?

Les décodeurs certifiés conformes sont des récepteurs qui fonctionnent sans le moindre problème avec la **Smartcard** TéléSAT.

7.2 Réactiver la Smartcard

1. A quoi sert la Carte d'Abonné TéléSAT (Smartcard) ?

2. La Smartcard est défectueuse

3. L'abonné a perdu sa Smartcard. Que doit-il faire?

1. A QUOI SERT LA CARTE D'ABONNÉ TÉLÉSAT (SMARTCARD) ?

La Smartcard règle les droits du bouquet de chaînes de TéléSAT. Grâce à la Smartcard, il est également possible de regarder les programmes des chaînes non cryptées. Ces Smartcards sont incluses dans les kits satellite complet de TéléSAT mais peuvent également être achetées séparément (Pack de Lancement comprenant une Smartcard et un Module CI)

Puce: La carte a la taille d'une carte de banque et possède une puce électronique.

Place: La Smartcard doit être introduite dans le décodeur, puce en avant et vers le bas ou dans le module CI placé dans le décodeur.

2. LA SMARTCARD EST DÉFECTUEUSE

Le client a 2 possibilités:

Il peut renvoyer sa Smartcard à TéléSAT qui la testera. Si le test révèle que la carte est bien défectueuse, il recevra gratuitement une nouvelle carte. S'il apparaît après test que sa carte fonctionne parfaitement, celle-ci lui sera renvoyée.

Il peut faire tester votre Smartcard chez vous. Si elle est défectueuse, vous l'enverrez à TéléSAT. Vous pourrez fournir alors une nouvelle carte à l'abonné.

3. L'ABONNÉ A PERDU SA SMARTCARD. QUE DOIT-IL FAIRE?

Nous allons envoyer à l'abonné une nouvelle carte par la poste. Une fois qu'il reçoit sa carte, il peut nous appeler pour la faire activer.

Attention: le coût de la nouvelle Smartcard est de **79,00 € TVA comprise**.

Réactiver la Smartcard 7.2

4. La Smartcard du client a été volée. Que doit-il faire?

5. Comment (ré) activer la Smartcard?

6. La Smartcard est activée mais il n'y a toujours pas d'image. Que faire?

4. LA SMARTCARD DU CLIENT A ÉTÉ VOLÉE. QUE DOIT-IL FAIRE?

En cas de vol de votre Smartcard, l'abonné doit faire dresser un procès verbal par la police dans lequel il est clairement spécifié qu'il s'agit d'une Smartcard de TéléSAT. Il doit signaler ce vol à TéléSAT de préférence par écrit en n'omettant pas de joindre une copie du procès verbal. Il recevra ensuite (par la poste) gratuitement une nouvelle carte.

5. COMMENT (RÉ) ACTIVER LA SMARTCARD?

Il suffit à l'abonné d'allumer le décodeur et d'insérer la carte. Après environ 5 minutes sur la chaîne RTBF ou RTL, la carte se réactive automatiquement. Si cette méthode ne fonctionne pas l'abonné doit:

- Veiller à ce que la Carte d'Abonné TéléSAT (Smartcard) soit à l'intérieur du décodeur et que celui-ci soit réglé sur la chaîne 1. Si le message «**Vous n'êtes pas abonné à cette chaîne**» apparaît, il doit envoyer le numéro de Smartcard par SMS (14 chiffres situés au dos de la carte) au numéro **0477 60 66 60**
- OU Consulter l'adresse **www.telesat.be** et cliquer sur **Enregistrer ma Smartcard**
- OU Appeler le Service Client au **02 290 2 290**

Quand l'activation est réussie, l'image du bouquet TéléSAT vous parviendra dans l'heure.

6. LA SMARTCARD EST ACTIVÉE MAIS IL N'Y A TOUJOURS PAS D'IMAGE. QUE FAIRE?

S'il n'y a pas de signal, cela signifie que l'antenne est mal orientée. Le pointage de l'antenne doit être extrêmement précis. Il est toujours possible de contrôler la puissance du signal sur le menu du décodeur.

7.3 Changement d'adresse

1. Que faire en cas de déménagement?

1. QUE FAIRE EN CAS DE DÉMÉNAGEMENT?

Il y a 3 manières différentes d'informer TéléSAT d'un déménagement:

- par écrit
- par téléphone
- au moyen du formulaire de déménagement (à télécharger sur le site Internet)

7.4 Possibilités de paiement

1. Quand l'abonné va-t-il recevoir son premier relevé?

2. Peut-il choisir son mode de paiement?

1. QUAND L'ABONNÉ VA-T-IL RECEVOIR SON PREMIER RELEVÉ?

Le relevé lui parviendra endéans un mois à partir de la signature du contrat d'abonnement.

2. PEUT-IL CHOISIR SON MODE DE PAIEMENT?

S'il souhaite payer par virement bancaire, nous ferons parvenir un relevé annuel. S'il préfère payer mensuellement, il peut opter pour une domiciliation bancaire. Remarque: en cas de location, le client ne peut pas choisir le mode de paiement "virement".

Possibilité de paiement 7.4

3. L'abonné souhaite arrêter sa domiciliation bancaire et payer par virement. Que doit-il faire?

4. L'abonné souhaite payer ses relevés par domiciliation bancaire. Que doit-il faire?

3. L'ABONNÉ SOUHAITE ARRÊTER SA DOMICILIATION BANCAIRE ET PAYER PAR VIREMENT. QUE DOIT-IL FAIRE?

Nous lui demandons d'en faire la demande par écrit, de préférence par recommandé. Dès l'enregistrement de la modification, il recevra un relevé pour une année entière.

4. L'ABONNÉ SOUHAITE PAYER SES RELEVÉS PAR DOMICILIATION BANCAIRE. QUE DOIT-IL FAIRE?

C'est très simple, nous demandons au client de remplir un formulaire de domiciliation téléchargeable sur le site de TéléSAT dans l'onglet Service Clients et nous nous occupons du reste.

7.5 Transfert d'abonnement

1. L'abonné peut-il suspendre son abonnement (de manière temporaire)?

2. Que doit-il faire pour résilier son abonnement?

1. L'ABONNÉ PEUT-IL SUSPENDRE SON ABONNEMENT (DE MANIÈRE TEMPORAIRE)?

La suspension provisoire d'un abonnement n'est pas autorisée.

En cas de force majeure, l'abonné peut envoyer une demande écrite à TéléSAT en précisant le motif de sa demande (de préférence par courrier recommandé). La direction de TéléSAT prendra une décision à cet égard.

2. QUE DOIT-IL FAIRE POUR RÉSILIER SON ABONNEMENT?

La résiliation de l'abonnement doit se faire par lettre recommandée. Elle permet à l'abonné de ne pas prolonger son abonnement. Elle doit intervenir au moins 30 jours avant la fin de la période contractuelle en cours. Si l'abonné n'observe pas le délai de préavis de 30 jours calendrier pour informer TéléSAT de son souhait d'arrêter son abonnement à la fin de la période contractuelle, l'abonnement sera prolongé automatiquement pour une durée d'un mois.
La résiliation d'abonnement est par ailleurs possible endéans les 7 jours suivant la conclusion du contrat d'abonnement.
Dans certains cas, l'arrêt immédiat de l'abonnement est possible:
Quand l'abonné décède, dès lors que TéléSAT en est informé par écrit et reçoit en outre une copie de l'acte de décès.
En cas de faillite dès lors qu'on envoie une demande écrite à TéléSAT en joignant une preuve ad hoc.
En cas d'admission pour une longue durée dans un hôpital, une institution, une maison de repos et ou une prison. Il faut chaque fois prévenir TéléSAT par écrit et joindre la preuve adéquate.

Transfert d'abonnement 7.5

3. Que doit faire l'abonné pour transférer son abonnement à quelqu'un d'autre?

3. QUE DOIT FAIRE L'ABONNÉ POUR TRANSFÉRER SON ABONNEMENT À QUELQU'UN D'AUTRE?

Si l'abonné souhaite céder son abonnement à quelqu'un d'autre, il utilisera à cette fin **un document à télécharger sur le site Internet de TéléSAT.** Le document doit être dûment complété et signé par les deux parties (à gauche le titulaire actuel de l'abonnement, à droite le repreneur).Il faudra joindre en outre une copie de la carte d'identité des deux parties.

S'il est encore redevable d'une créance exigible, le solde restant dû lui sera encore porté en compte. Aucun relevé ne sera adressée au repreneur aussi longtemps que les modalités de transfert de l'abonnement ne sont pas entièrement en règle.

S'il cède son abonnement, il devra payer les sommes restant dues sur celui-ci. Le repreneur ne recevra son premier relevé que lorsque toutes les modalités de transfert sont en règle. **ATTENTION ceci n'est pas possible pour la location.**

Newsletter 7.6

L'abonné TéléSAT et les non-clients TéléSAT peuvent recevoir une newsletter.

Il suffit de s'inscrire en ligne sur le site **www.telesat.be** dans l'onglet Newsletter, de remplir le formulaire prévu à cet effet et de répondre à quelques questions.

Vous pouvez également proposer à vos clients de les inscrire directement lors de l'enregistrement de leur contrat.

En ce qui concerne les newsletter précédentes, il est possible de les consulter sur le site.

7.7 Problème d'installation

1. le client ne peut pas forer dans son mur pour faire passer le câble coaxial

1. LE CLIENT NE PEUT PAS FORER DANS SON MUR POUR FAIRE PASSER LE CÂBLE COAXIAL.

Il existe une alternative pour ne pas devoir forer dans son mur. Le **câble coaxial** fournit par TéléSAT dans les kits complets doit en effet passer dans le mur, ce qui oblige le client à forer dedans. Il est cependant possible de se procurer un **câble coaxial** plat pour les fenêtres: il est spécialement conçu pour cette utilisation et n'altère en rien la réception du signal. Et donc aucun trou dans le mur.

Chaque accessoire peut être acheté séparément sur la Boutique en ligne de TéléSAT: **http://boutique.telesat.be**

8.1 Matériel PLV gratuit (commander)

Tout le matériel gratuit de TéléSAT peut être visualisé sur le site www.telesat.be/revendeur. Vous ne pouvez pas l'imprimer pour l'utiliser mais vous pouvez l'obtenir très facilement en remplissant le bon de commande réservé à cet effet et téléchargeable sur le site dans le menu Service - Formulaires.

1. Autocollant «Revendeur Agréé TéléSAT» (20x8.5cm)
2. Autocollant TéléSAT pour vitrine (100x30cm)
3. Autocollant pour camionnette (34x99.5cm)
4. Grand autocollant avec Logo TéléSAT (35x15cm)
5. Autocollant TV triangulaire (facile à enlever/15x8,5cm)
6. Plaquette commerciale (Sales support) (42x29.7cm)
7. Brochure TéléSAT (14.5x21cm)
8. Porte brochure TéléSAT (~40x48cm)
9. Poster promotionnel (50x70cm) (générique ou promo)
10. Mobiles TéléSAT à accrocher au plafond (40x27cm)
11. Bonbons TéléSAT (goût multifruits)
12. Ballons TéléSAT (standards)
13. Enveloppes-réponse (20x13cm)
14. Bics (non commandables; usage salons et évènements)
15. Autocollant Revendeur Agréé TéléSAT vitrine (34.5 x 15 cm)
16. Wobbler TV

Articles promotionnels payants 8.2

TéléSAT a aussi des articles particuliers pour donner encore plus de visibilité à ses produits dans votre surface de vente.

Les articles suivants sont disponibles:

1. **Drapeau - Grand (Beach-Flag)**
   330 x 85 cm - Mât inclus
   50€ HTVA
2. **Drapeau - Petit (Beach-Flag)**
   165 x 60 cm - Mât inclus
   40€ HTVA
3. **Pied en plastique pour drapeau - outdoor**
   Remplis d'eau = 32Kg
   25€ HTVA
4. **Pied en alu pour drapeau - indoor**
   25€ HTVA
5. **Bâche PVC bleue**
   200 x 60 cm - sangles non-incluses
   30€ HTVA
6. **Bâche feutrine**
   250 x 80 cm - sangles non-incluses
   10€ HTVA
7. **Totem**
   148 x 55 cm
   20€ HTVA

8.3 PLV évènements

Si vous réalisez un événement dans votre magasin au cours duquel vous souhaitez promouvoir spécialement l'offre de TéléSAT, nous vous prêterons volontiers dans ce cas nos plus beaux articles comme un stand ou un display TéléSAT.

Présentez-nous votre projet par email à l'adresse **revendeur@telesat.be.**

Nous vous aiderons volontiers en fonction des articles disponibles.

Vous pouvez aussi nous demander toutes sortes de gadgets (lanyards, bonbons, sacs plastiques, ballons) .

ANTENNE PARABOLIQUE

Le signal satellite est intercepté par l'antenne parabolique. De nombreux modèles d'antennes existent sur le marché: du métal au plastique transparent, le tout dans de multiples couleurs. Les dimensions varient elles aussi. Une antenne parabolique d'un diamètre de 64 cm est déjà suffisante pour recevoir les chaînes de télévision et de radio en numérique. Peut-être avez-vous déjà ce type d'antenne sur votre toit ou votre terrasse... Inutile alors de faire l'achat d'un nouveau matériel.

BALAYAGE

Le balayage progressif (progressive scan) est le mode d'affichage utilisé par les écrans ayant une grande fréquence de rafraîchissement: écran d'ordinateur moderne, télévision à haute définition. Sur l'écran, l'image arrive de manière non entrelacée. Chaque trame correspond donc à une image entière, ce qui n'est pas le cas d'un signal de télévision analogique standard (sd-tv), où l'image est constituée de deux trames.

L'abréviation p est utilisée pour désigner ce balayage (exemple: 480p, 720p); l'abréviation inverse est i (exemple: 1080i).

L'entrelacement (en anglais Interlaced), ou balayage entrelacé, est une technique destinée à réduire l'impression de scintillement sur un écran à faible fréquence de balayage (50–60 Hz).

Remarque: du 720p est meilleur que du 1080i

BOUQUET

On parle de package en anglais. En télévision, il désigne un ensemble de chaînes, diffusées et commercialisées sous la même bannière et dans un même pays. Il se divise généralement en bouquet de base ou basique, premier niveau d'accession aux programmes, comportant une dizaine, voire une vingtaine de chaînes ou plus, et d'options thématiques (ciména, sport, musique, etc.) ou de services (téléchargement, programmes à la carte, etc.) nécessitant un paiement supplémentaire.

CABLE COAXIAL

Les signaux satellite reçus par la tête LNB sont envoyés par **câble coaxial** au récepteur satellite situé près de votre téléviseur. Ce câble doit être résistant à toutes les conditions.

CEINTURE DE CLARKE

C'est dans son article publié dans la revue britannique " Wireless World ", en octobre 1945, que Sir Arthur C. Clarke avait décrit le potentiel que représentait l'orbite géostationnaire pour les satellites. La théorie de Clarke était qu'à une altitude de 36 000 km ((35 981 km exactement), au-dessus de la Terre, un satellite effectuerait une révolution toutes les vingt-quatre heures; autrement dit, il resterait stationnaire au-dessus du même repère terrestre. Aujourd'hui, éléments vitaux de la Société de l'Information, plus de 300 satellites évoluent sur la "Ceinture de Clarke", fournissant au monde entier des services de diffusion, de haut débit et de télécommunications.

COUVERTURE

Footprint en anglais, qui signifie empreinte. Zone géographique couverte, ou arrosée, par le ou les signaux d'un satellite. La couverture d'exploitation dépend directement de la puissance d'émission du satellite, ainsi que de la direction et du type d'antenne d'émission. L'intensité du signal reçu au sol s'exprime en dBW. Théoriquement, plus la valeur en dBW est élevée, plus la réception est bonne. Les opérateurs de satellites établissent une cartographie pour illustrer les zones de couvertures satellitaires.

CRYPTAGE

Le cryptage est un système de contrôle veillant à faire respecter les droits d'auteur applicables aux programmes. Les chaînes de radio et de télévision de TéléSAT sont cryptées en Mediaguard 3.

DECODEUR MPEG 4

Appareil restituant un signal d'origine tel qu'il est avant son encodage. Dans sa signification première, le décodeur concerne les standards de transmission, le Mac ou encore le Mpeg. Par extension, il désigne également les contrôles d'accès, Cryptoworks, Irdeto, Mediaguard, Viaccess, Eurocrypt, Videocrypt, Nagravision, etc. Il existe autant de types de décodeurs que de natures d'embrouillage. MPEG-4 (ISO/CEI 14496), introduit en 1998, est une norme de codage d'objets audiovisuels spécifiée par le Moving Picture Experts Group. MPEG-4 est d'abord conçu pour gérer le contenu de scènes comprenant un ou plusieurs objets audio-vidéo. Contrairement à MPEG-2 qui visait uniquement des usages liés à la télévision numérique

(diffusion DVB et DVD), les usages de MPEG-4 englobent toutes les nouvelles applications multimédias comme le téléchargement et le streaming sur Internet, le multimédia sur mobile, la radio numérique, les jeux vidéo, la télévision et les supports haute définition.

DOWNLINK

Terme anglais pour liaison descendante.

EPG

L'abréviation "EPG" signifie guide électronique des programmes. L' EPG signale sur votre écran quels programmes sont diffusés en ce moment et dans les heures à venir, tout cela étant détaillé par chaîne.

FICHE F OU CONNECTEUR F

Connecteurs F: ils sont chargés de la fixation et du raccordements aux différents points de liaison avec les appareils utilisés. Le câble coaxial est relié au LNB par un connecteur F.
Veillez toujours à ce que le raccordement au LNB soit parfaitement étanche afin d'empêcher toute perte de signal en raison d'une entrée d'eau ou d'une condensation. L'autre côté du câble coaxial est raccordé au décodeur avec un deuxième connecteur F.

FREE TO AIR (FTA)

Expression anglaise pour désigner les chaînes en clair. Ainsi un terminal "Free To Air" (FTA) est un terminal qui ne peut recevoir que les chaînes en clair.

LIAISON DESCENDANTE

Faisceau descendant ou downlink en anglais. Terme désignant la liaison établie entre le satellite et la station de réception au sol. La gamme de fréquences utilisée pour celle-ci diffère de celle de la liaison montante.

LIAISON MONTANTE

Faisceau montant ou uplink en anglais. Terme désignant la liaison entre la station de montée des signaux et le satellite. Elle utilise des fréquences et des polarisations différentes de celles des liaisons descendantes que l'on capte avec des paraboles, afin d'éviter les interférences.

LOGO TVHD

Les logos HD ready et HD ready 1080p signifient simplement que l'écran peut afficher une qualité HD. Mais il n'y a que très peu d'appareils qui peuvent recevoir une qualité HD. Les décodeurs TéléSAT sont en qualité HD ready, MPEG4. Grâce à la technologie choisie par TéléSAT vous êtes donc prêt à entrer dans le monde de la Haute Définition.

MEDIAGUARD

Mediaguard est un système de chiffrement français pour la télévision numérique, brevet développé originellement en 1995 par Canal+, via sa filiale SECA (Société Européenne de Contrôle d'Accès).
En Belgique, BeTV et VOO l'utilisent sur le câble et TéléSAT et TV-Vlaanderen sur le satellite.
Trois versions Mediaguard ont été développées et commercialisées: Mediaguard v3 a été lancé commercialement en mars 2008.

MODULE CI

Certains récepteurs travaillent sur base de la technologie "*Common Interface*" et sont équipés d'un "*Common Interface slot*" ou "*slot CI*". Il s'agit d'un élément dans lequel vous pouvez glisser la Smartcard TéléSAT. L'ensemble est introduit alors dans le récepteur satellite

POLARISATION

Technique utilisée en radiodiffusion ou télédiffusion pour accroître la capacité de transmission sur une gamme. En polarisant les signaux, on peut rapprocher les fréquences d'émission les unes par rapport aux autres, en évitant la majorité des interférences, d'où une capacité doublée pour un encombrement identique en fréquence. Il existe deux types de

polarisation, les orthogonales (horizontal et vertical) et les circulaires (droite et gauche). Chacune nécessite un type de polariseur spécifique.

PVR

PVR = Personal Video Recorder. Enregistreur numérique avec disque dur.

REPETEUR

C'est l'appellation donnée au réémetteur embarqué à bord des satellites, dont la fonction est de retransmettre les signaux reçus de la station de montée vers une partie précise du globe. Le répéteur est associé à une ou plusieurs antennes d'émission, qui déterminent, par leur forme et leur orientation, la puissance et la zone de couverture du faisceau émis.

SMARTCARD

La Carte d'Abonné (Smartcard) gère les droits d'accès aux bouquets de chaînes offertes par TéléSAT. La smartcard permet en effet le décodage des chaînes cryptées du bouquet auquel l'abonné a accès. La Smartcard est incluse dans les kits complets de TéléSAT mais elle peut également être obtenue individuellement dans le Pack de Lancement auprès d'un revendeur par toute personne qui possède déjà son propre décodeur (néanmoins, nous déconseillons fortement l'utilisation de matériel non-agréé par TéléSAT pour assurer une qualité de service irréprochable).

STATION AU SOL

Le terme équivalent en anglais est earth station. Il est utilisé pour désigner les stations d'émission et de réception des signaux satellites, situées au sol. Elles sont classées en catégories, correspondant à des possibilités techniques précises.

TETE UNIVERSELLE OU LNB

Le LNB (Low Noise Blocker) est la tête de réception sur laquelle les signaux du satellite sont réfléchis grâce à l'antenne parabolique. Afin de recevoir les chaînes des satellites HOT BIRD et ASTRA, vous devez disposer d'un monobloc single ou twin.

TIMESHIFTING

Si vous possédez un décodeur satellite avec 2 tuners, vous pourrez utiliser gratuitement l'option timeshifting. Grâce à cette option, il vous sera possible d'interrompre vos programmes pour les reprendre au moment souhaité là où vous les avez laissés quand vous avez appuyé sur la touche « pause».

UPLINK

Terme anglais pour liaison montante.

13° EST / 19,2° EST

Une antenne parabolique doit toujours être orientée vers le sud. Ensuite, il va falloir la tourner légèrement vers la gauche (donc vers l'est) soit de 13° pour Hotbird, soit de 19,2° pour Astra 1.

10.1 Conditions générales

Conditions générales de la société anonyme M7 Group (agissant sous le nom de TéléSAT) applicables à la fourniture et à la réception de la télévision numérique (les « Conditions »)

Les présentes Conditions sont applicables au rapport juridique (dont toutes les commandes, souscriptions, tous les abonnements et autres accords, ci-après nommés conjointement : « les Accords ») entre, d'une part, M7 Group S.A. sise au 2a rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Luxembourg et agissant sous le nom de TéléSAT, en ce compris les tiers auxquels TéléSAT fait appel (dénommée ci-après « TéléSAT »), d'autre part, un ou plusieurs particuliers (ci-après: « l'Abonné »). Les présentes Conditions sont consultables via Internet sur le site www.telesat.be. Les Conditions sont envoyées gratuitement par TéléSAT à l'Abonné à la demande de celui-ci.

Télévision numérique payante:

1. Les présentes Conditions sont applicables au rapport juridique entre TéléSAT et un ou plusieurs particuliers qui souscrivent un abonnement pour la fourniture et la réception des programmes de télévision payants émis par ou viaTéléSAT ainsi que des programmes de télévision payants et packs de programmes émis par satellite, pour la réception desquels l'Abonné fait usage d'un décodeur, d'une antenne parabolique, d'une Smartcard et d'accessoires (ci-après « l'Abonnement »), qu'un accord soit intervenu réellement ou non.

Abonnement :

2. La souscription d'un Abonnement s'effectue au moyen d'un formulaire électronique à remplir via le site Web de TéléSAT, sur lequel sont mentionnés le nom (et l'adresse) de l'Abonné et le numéro de compte bancaire de celui-ci, ou bien par téléphone au centre d'appel de TéléSAT, auquel cas le formulaire de souscription est envoyé à l'Abonné. L'Abonnement commence le jour suivant la date à laquelle le client, son distributeur u le centre d'appel de TéléSAT a complété le formulaire électronique de souscription et reste en vigueur pendant la durée décrite à l'article 5, éventuellement après que TéléSAT aie reçu une copie d'une preuve de l'identité (pièce d'identité) de l'Abonné.

3. Dans le cas où, au cours d'une période d'abonnement, un nouvel Abonnement pour un autre (pack de) programmes est souscrit (une Mise à niveau), ou bien lors de l'autorisation d'une seconde et/ou d'une troisième Smartcard sur le même Abonnement, une nouvelle période d'abonnement de 12 mois commence alors (également) pour l'Abonnement souscrit précédemment, et la période de l'Abonnement souscrit auparavant sera ajustée et courra parallèlement au nouvel Abonnement (de Mise à niveau) et ce pour toutes les Smartcards associées au numéro d'Abonné en question

4. Tous les Abonnements (dont les « abonnements de mise à niveau » cités à l'article 3) peuvent également être souscrits à distance, par exemple par téléphone ou par Internet, et commencent le jour suivant la souscription téléphonique ou une fois le formulaire de souscription complété, sous la condition suspensive de l'autorisation de l'Abonnement par TéléSAT. Dans le cas d'une souscription par Internet, TéléSAT confirmera l'Abonnement par email, éventuellement après réception, à la demande de TéléSAT, d'une copie de la pièce d'identité de l'Abonné.

5. Le Contrat d'abonnement est conclu pour une durée de 12 mois ou, dans le cas d'une autre durée, celle indiquée sur le formulaire de souscription (électronique) ou celle qui a été communiquée par téléphone. Dans le cas d'une souscription à distance, la durée de l'Abonnement apparaîtra également sur la confirmation de l'Abonnement. L'Abonnement sera reconduit automatiquement, chaque fois, à l'expiration de la durée convenue, pour une période identique, ou une période différente ou prescrite par la loi, sauf résiliation de l'Abonnement conformément aux dispositions des articles suivants. La période d'abonnement initial commence le premier jour du mois calendrier suivant le jour où le formulaire de souscription (électronique) a été rempli, ou après la souscription téléphonique.

6. La résiliation de l'Abonnement doit être effectuée par lettre recommandée et n'est possible qu'à la fin d'une période d'abonnement en cours, avec observation d'un préavis de 30 jours. Dans le cas où l'Abonnement a été reconduit tacitement, il est possible de le résilier à tout moment, sans aucune possibilité d'indemnisation, avec observation d'un préavis de 1 mois.

7. Sans préjudice des dispositions des articles 5 et 6 des présentes Conditions, TéléSAT peut décider, soit de suspendre ses obligations envers l'Abonné, soit de suspendre l'Abonnement , soit de résilier l'Abonnement avec effet immédiat, au moyen d'une notification par écrit, dans les cas suivants:

a) Décès de l'Abonné;

b) Manquement de l'Abonné à une ou plusieurs obligations imposée(s) par l'Abonnement avec TéléSAT, aux Conditions convenues ou à toute obligation mise à sa charge dans le cadre de tout autre rapport juridique avec TéléSAT, dont l'obligation de paiement, et au cas où l'Abonné ne remédie pas à ce manquement dans les 30 jours après que TéléSAT lui ait signifié ce manquement ;

c) la faillite de l'Abonné ou le retard de paiement auquel il n'a pas été remédié dans un délai de un mois après mise en demeure par TéléSAT

d) si TéléSATn'est plus en mesure de transmettre les (packs de) programmes via le satellite, ou le cas échéant de réaliser la réception de ceux-ci.

8. Dans le cas où l'Abonnement a été conclu à distance, comme décrit à l'article 4, l'Abonné est en droit, dans un délai de 7 jours ouvrables après souscription de l'Abonnement, de résilier l'Abonnement, sans indiquer deraison, au moyen d'une notification par lettre recommandée. Les sommes déjà payées au titre de l'Abonnement et/ou les prestations déjà effectuées seront remboursées dans un délai de 30 jours après la résiliation, étant entendu que les dédommagements indiqués dans les présentes Conditions peuvent être portés en déduction de ces sommes.

Sommes dues au titre de l'Abonnement et paiement

9. L 'Abonné sera redevable des montants décrits à l'article 24 des présentes Conditions, ainsi que des montants dûs au titre de l'Abonnement, pendant la durée de l'Abonnement, lesquels sont tous indiqués sur le formulaire de souscription (électronique), ou bien indiqués par téléphone. Dans le cas d'un Abonnement souscrit à distance, les montants dûs au titre de l'Abonnement apparaîtront également sur la confirmation de l'Abonnement.

10. Les montants visés par l'article 9 sont dus par anticipation et doivent être portés au compte de TéléSAT en temps opportun.

11. En cas de retard de paiement de l'Abonné, tel qu'indiqué dans l'article 10 des présentes Conditions, ou si la domiciliation autorisée par l'Abonné ne peut être effectuée , l'Abonné est considéré comme étant en défaut de plein droit et redevable d'intérêts sur le montant dû à hauteur de 1 % par mois, ainsi que des frais de recouvrement judiciaire et extrajudiciaire, lesquels sont estimés à 15 % du montant dû, avec cependant un minimum de 35 euros. Dans un tel cas, TéléSAT est également en droit de suspendre l'Abonnement ou de le résilier avec effet immédiat, sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire et/ou d'exiger le paiement de la somme totale due au titre de l'Abonnement et des frais dont l'Abonné est redevable envers TéléSAT sur la durée totale convenue de l'Abonnement, majorée des frais administratifs décrits à l'article 26. La ême règle s'applique en cas de retard de paiement (ou remboursement) des sommes dans le chef de TéléSAT en faveur de l'Abonné.

12. TéléSAT est en droit de modifier les prix de l'Abonnement, dont question à l'article 9, en fonction entre autres des rémunérations que TéléSAT doit payer à ses fournisseurs, le cas échéant aux ayants droit, ainsi que de l'indice des prix. L'Abonné sera averti de telles modifications préalablement à leur application. Les modifications de prix seront également communiquées au moyen du site Web www.telesat.be. En cas de majoration des prix, l'Abonné a le droit, par dérogation avec ce qui est mentionné dans les articles 5 et 6, de résilier l'Abonnement dans le mois de l'annonce de la majoration des prix, à dater du jour d'entrée en vigueur de ladite majoration pour autant que la décision de résilier l'Abonnement soit notifiée par écrit à TéléSAT.

13. TéléSAT est en droit d'émettre des parties de programme non codées pour que les personnes ne possédant par d'Abonnement puissent également regarder celles-ci. Ceci n'induit pas une modification de l'Abonnement et l'Abonné ne peut donc pas résilier l'Abonnement pour cette raison.

La Smartcard et le récepteur satellite

14. Une seule Smartcard par Abonnement est autorisée (et si nécessaire mise à disposition) par TéléSAT pour la réception des programmes et/ou packs de programmes de télévision. La Smartcard et autres accessoires, ainsi que leur utilisation, sont à la charge et aux risques de l'Abonné. En cas de perte, disparition, vol, détérioration ou défectuosité de la Smartcard, l'Abonné peut obtenir, de son revendeur, une nouvelle Smartcard, moyennant le payement de frais de remplacement et, si possible, le retour de l'ancienne Smartcard. L'Abonné signalera immédiatement la perte, le vol, la détérioration ou une défectuosité de la Smartcard, ainsi que toutes les autres pannes et interruptions de réception des programmes de télévision, à TéléSAT. Lorsqu'une défectuosité de la Smartcard est imputable à un défaut de fabrication, TéléSAT remplacera la carte défectueuse par une nouvelle Smartcard, sans frais. Si la Smartcard doit être remplacée pour des raisons techniques dans le cadre de l'évolution des technologies, l'Abonné marque son accord pour contribuer à une partie raisonnable des frais liés au remplacement. L'on considère raisonnable un changement de carte tous les 5 ans, avec des frais maximaux de 15 euros par carte.

15. TéléSAT testera, à la demande du fabricant, le fonctionnement d'un récepteur satellite en combinaison avec une Smartcard officielle. Lorsqu'un récepteur satellite passe les tests, TéléSAT peut assister les Abonnées qui utilisent le récepteur satellite en question en cas de problème en rapport avec l'offre de TéléSAT. Une liste de ces récepteurs est communiquée sur le site www.telesat.be . Dans tous les autres cas, TéléSAT ne pourra pas apporter son soutien car elle n'a pas connaissance du récepteur satellite utilisé. TéléSAT ne peut apporter son soutien aux utilisateurs de récepteurs satellites qui ont été testés par TéléSAT, mais qui ont été modifiés par l'utilisateur ou par des tiers au niveau du matériel ou du logiciel.

Responsabilité de TéléSAT et force majeure

16. TéléSAT n'assume aucune responsabilité, et n'est donc pas responsable (des dommages en conséquence du) du contenu, de l'étendue et de la composition des programmes et/ou packs de programmes. TéléSAT est en droit de modifier le contenu, l'ordre, le titre et la composition des programmes, des éléments de programme et des packs de programmes, sans que ceci ne change les droits et obligations de l'Abonné.

17. TéléSAT n'est responsable d'aucun manquement aux obligations au titre d'un Abonnement, ou d'aucun dommage causé par TéléSAT, par exemple à cause d'interruptions ou d'une réception brouillée, excepté si les dommages sont causés par malveillance ou faute grave de la direction ou peuvent être attribués à la gestion des préposés de TéléSAT. En aucun cas TéléSAT n'est responsable des dommages consécutifs et/ou des dommages indirects ou pour les frais encourus par l'Abonné pour mettre TéléSAT au courant des réclamations ou remarques.

18. Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de TéléSAT est limitée, dans tous les cas, à un montant égal aux sommes totales dues au titre de l'Abonnement pour la période d'abonnement en cours.

19. En cas de force majeure, TéléSAT est en droit de suspendre ses obligations en vertu de l'Abonnement. Si le cas de force majeure dure plus de 90 jours, ou si TéléSAT soupçonne que cette situation pourrait durer plus de 90 jours, TéléSAT est en droit de résilier l'Abonnement au moyen d'une notification par écrit, sans être tenu à aucun dédommagement. Par cas de force majeure sont entendues toutes situations indépendantes de la volonté de TéléSAT, même si ces situations étaient prévisibles au moment de la souscription de l'Abonnement, et qui empêchent l'exécution totale ou partielle, permanente ou temporaire des obligations de TéléSAT, notamment sans être limitatif, les interruptions de courant et les perturbations dans la livraison via le satellite, ainsi que les défaillances de fournisseurs ou prestataires de services de TéléSAT , ou autres personnes ou entreprises auxquelles TéléSAT fait appel pour l'exécution de l'Abonnement.

20. TéléSAT n'est pas responsable des dommages consécutifs à l'utilisation de la Smartcard, de l'antenne parabolique, du décodeur ou d'autres accessoires, hormis les dommages corporels et le décès.

Réception des programmes de télévision

21. Les programmes de télévision reçus par l'Abonné en vertu de son Abonnement, ainsi que la Smartcard, le décodeur, le logiciel et les autres dispositifs, sont protégés par des droit de propriété intellectuelle. Les programmes ne peuvent être reçus qu'en Belgique et dans la sphère privée et ce, moyennant l'autorisation de l'utilisation de la Smartcard, du décodeur, des autres dispositifs et du logiciel. Toute autre destination, ou tout autre usage sans autorisation des ayants droit – dont la copie, la location, le prêt, le transfert (par ex. à d'autres foyers) et la projection en public (dont la projection au cinéma, l'émission par télévision, la projection dans le cadre d'une association ou d'une école, de cafés, restaurants et salles communautaires) – est, sauf exception légale, interdite et délictuelle. La violation des droits de propriété intellectuelle constitue également une faute contractuelle qui entraîne la résiliation immédiate de l'Abonnement, sans préjudice du droit de TéléSAT de répercuter le préjudice total qu'il subit par ce fait, sur l'Abonné.

22. Il est interdit à l'Abonné d'exploiter des copies, de quelque manière que ce soit, et quelle que soit la technique utilisée, des programmes de télévision reçus en vertu d'un Abonnement, de les transmettre à des tiers ou de les projeter à l'occasion de manifestations publiques.

23. En cas de violation d'un des articles 21 et/ou 22, l'Abonné sera redevable d'une amende immédiatement exigible de 750 euros par infraction, etpar jour où l'infraction se poursuit, ou s'est poursuivie, le cas échéant, sans préjudice du droit de TéléSAT de répercuter le préjudice total qu'il subit par ce fait, sur l'Abonné.

Frais

24. Pour les opérations administratives effectuées par TéléSAT à la demande de l'Abonné, l'Abonné sera toujours redevable d'un dédommagement pour frais administratifs tel que stipulé dans le formulaire de souscription, comme par exemple à la souscription, l'activation et la résiliation. À la souscription de l'Abonnement, l'Abonné est redevable de frais de souscription uniques, tels qu'indiqués sur le formulaire de souscription. À la souscription d'un Abonnement (dont les changements intermédiaires « Upgrade et Downgrade »), l'Abonné est également redevable de frais d'activation, tels qu'indiqués sur le formulaire de souscription.

25. TéléSAT est en droit d'adapter le montant des indemnités à cause d'une modification de sa structure de frais, le cas éché-

10.1 Conditions générales

ant, à cause de l'indexation des prix. Ces modifications seront annoncées au minimum un mois avant leur entrée en vigueur sur le site www.telesat.be et s'appliqueront aux opérations administratives auxquelles l'Abonné fera appel à partir de ce moment.

26. Dans le cas où la livraison des programmes/packs de programmes est arrêtée et/ou suspendue par TéléSAT pour une raison imputable à l'Abonné, un montant de 16 euros de frais administratifs sera prélevé à l'Abonné.

Dispositions diverses appliquées par TéléSAT

27. Les abonnements sont réservés à des personnes de 18 ans ou plus. Ces personnes doivent disposer d'un domicile en Belgique, et effectuer les paiements requis à partir d'un compte ouvert en Belgique. Les Abonnements sont uniquement souscrits en langue française.

28. TéléSAT est en droit de refuser des Abonnements, sans avoir à en justifier la raison, par exemple lorsqu'il soupçonne, pour quelque raison que ce soit, que l'Abonné ne pourra respecter entièrement ou partiellement ses obligations à l'égard de TéléSAT ou d'ajouter des conditions complémentaires à la livraison.

29. Tant que l'Abonné doit encore des articles ou des sommes d'argent à TéléSAT, en raison d'une quelconque relation avec TéléSAT ou ses ayants droit, TéléSAT est en droit de refuser l'Abonnement ou de suspendre ses obligations en vertu de l'Abonnement.

30. Les dispositions qui divergent des, et/ou s'ajoutent aux, présentes Conditions ne peuvent être invoquées par l'Abonné qu'à condition et dans la mesure où celles-ci sont incluses dans un accord écrit avec TéléSAT. Dans un tel cas, la disposition divergente/complémentaire prévaut sur ce qui est stipulé dans les présentes Conditions.

31. Lorsque l'Abonné déménage, il doit en avertir TéléSAT par écrit, au plus tard un mois à l'avance. Toutes les correspondances par écrit et électroniques à la dernière adresse connue seront supposées avoir été reçues par l'Abonné. Des frais seront imputés pour chaque déménagement à une nouvelle adresse. TéléSAT est en droit de demander des frais raisonnables pour toutes les opérations administratives courantes en rapport avec l'Abonnement.

32. M7 Group S.A. est sise au 2a rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Luxembourg. Toutes les correspondances, dont les réclamations, que l'Abonné souhaite adresser à TéléSAT ou doit adresser à TéléSAT en vertu des présentes Conditions, doivent être effectuées par écrit, dans un délai de 20 jours ouvrables après la survenue/notification des faits et/ou circonstances qui motivent la réclamation et/ou concernent la notification. Ces notifications doivent être envoyées à l'attention de TéléSAT, Boîte postale 41, 1410 Waterloo, sauf dispositions contraires des présentes Conditions.

33. L 'Abonnement est nominatif et est lié à un foyer, à l'adresse de domicile indiquée. L'Abonné ne peut transférer ses droits et/ou obligations en vertu de cet accord à des tiers, sans l'autorisation par écrit de TéléSAT, ni transférer les services qu'il achète en vertu de cet accord ou laisser l'usage de ces services à des tiers, excepté si cet usage est gratuit dans la sphère privée de l'Abonné.

34. TéléSAT est en droit à tout moment de déléguer, totalement ou partiellement, ses droits et obligations découlant de l'Abonnement à un tiers, si ce dernier offre les mêmes garanties de TéléSAT aux consommateurs. L'Abonné lui en donne autorisation à l'avance, par la souscription de l'Abonnement.

35. TéléSAT se réserve le droit de modifier raisonnablement les présentes conditions auquel cas lesdites modifications deviendront également contraignantes pour l'Abonné. Les modifications s'appliquent également aux Accords déjà signés. Sans préjudice de ce qui est précisé à l'article 25, les modifications entrent en vigueur après leur publication sur le site www.telesat.be. Elles seront communiquées au préalable par écrit à l'Abonné. Si les obligations de l'Abonné en sont sensiblement alourdies, il a le droit, en dérogation de ce qui est mentionné dans les articles 5 et 6, de résilier par écrit l'Abonnement dans le mois de l'annonce de la modification, à dater du jour d'entrée en vigueur de ladite modification La dernière version des présentes Conditions est consultable sur www. telesat.be.

36. Les coordonnées que TéléSAT reçoit de l'Abonné sont stockées dans le fichier 'abonnements' de TéléSAT. Ces données peuvent également être utilisées par des tiers, dans le cadre d'activités d'information et de promotion. L'Abonné est en droit de consulter, de corriger ou de supprimer ses données. Dans ce domaine, TéléSAT respectera toujours la législation en matière de protection des données personnelles.

37. Si l'une des dispositions des présentes Conditions est nulle ou sans valeur juridique, cela ne modifie en rien la validité des autres clauses. Dans le cas où une (ou plusieurs) disposition(s) est (sont) nulle(s), annulable(s) ou sans valeur juridique, elle(s) est (sont) considérée(s) comme étant remplacée(s) par des dispositions valables s'approchant le plus du contenu et de la portée des dispositions nulles ou sans valeur juridique.

38. Cet Abonnement et les présentes Conditions sont régis par le droit belge.

39. Tous les litiges entre TéléSAT et l'Abonné seront soumis au juge compétent à Bruxelles, excepté si l'Abonné, dans un délai d'un mois après que TéléSAT ait notifié à l'Abonné qu'il soumettait le litige à ce juge, informe TéléSAT par écrit qu'il choisit de faire trancher le litige par le juge territorialement compétent en vertu de la loi. En tout état de cause , TéléSAT peut également choisir de soumettre l'affaire au juge du domicile de l'Abonné.

M7 Group S.A. agissant sous le nom de TéléSAT est inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B 148.073. M7 Group S.A. a une autorisation d'établissement de commerce sous le numéro 124134.

Conditions particulières de la société anonyme M7 Group (agissant sous le nom de TéléSAT) applicables à la location d'un récepteur à des fins de réception de la télévision numérique (« Conditions Particulières »)

A. Champ d'application et entrée en vigueur des présentes Conditions Particulières

1. Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales qui s'appliquent à la convention ('le Contrat de location') conclue entre d'une part, M7 Group S.A. sise au 2a rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Luxembourg et agissant sous le nom de TéléSAT,, en ce compris les tiers auxquels TéléSAT fait appel, (ci-après dénommée TéléSAT), et d'autre part l'Abonné qui loue le matériel de réception en tout ou en partie à TéléSAT.

Les Conditions Générales et Particulières sont consultables via Internet sur le site www.telesat.be.

Les Conditions Particulières sont communiquées à l'Abonné au préalable et par écrit. TéléSAT se réserve le droit de modifier raisonnablement les présentes conditions auquel cas lesdites modifications deviendraient également contraignantes pour l'Abonné. Le cas échéant, les modifications s'appliquent aussi aux contrats déjà conclus. Toute modification entre en vigueur dans un délai de 30 jours après publication sur le site Internet www.telesat.be et pour autant que l'Abonné n'ait pas résilié le contrat durant ce délai.

B. Conclusion et durée du Contrat de location

2. La conclusion du Contrat de location s'effectue au moyen d'un formulaire d'inscription électronique à compléter sur le site Internet de TéléSAT, sur lequel sont mentionnés le nom et l'adresse, le numéro de téléphone et le numéro de compte bancaire de l'Abonné, ainsi que le code de la smartcard achetée au préalable dans le commerce. L'Abonné peut également conclure un Contrat de location auprès d'un distributeur agréé de TéléSAT. La liste existante reprenant les distributeurs de TéléSAT se trouve sur le site www.telesat.be.

3. En sa qualité de loueur, TéléSAT donne le matériel de réception en location à l'Abonné. Le matériel de réception comprend un décodeur (DSR 7121 ou DSR 8121), une Smartcard, une antenne, une double tête LNB et accessoires. Le matériel de réception reste toujours la propriété de TéléSAT. L'appareil récepteur est fourni par (ou au nom de) TéléSAT en bon état (déjà utilisé ou nouveau) tel que stipulé au chapitre E des présentes Conditions Particulières. Si TéléSAT exigeait une caution à verser pour toute la durée de la location, elle ne serait en aucun cas redevable d'intérêts à l'Abonné pour la période durant laquelle elle détient la caution. Si un nouveau contrat pour la location d'un autre type de matériel de réception (soit un Contrat de location de mise à niveau) était signé pendant la durée du Contrat de location en cours, l'Abonné serait tenu de verser une indemnité de mise à niveau d'une valeur de 30 EUR. Les mises à niveau sont exclusivement effectuées par téléphone via le call center de TéléSAT.

4. Le Contrat de location est conclu pour une durée de 24 mois ou, dans le cas d'une autre durée, celle indiquée sur le formulaire de souscription (électronique). Sauf convention contraire dans le formulaire de souscription (électronique) et sauf résiliation du Contrat de location par l'une des parties un mois avant la date de d'échéance, le Contrat de location sera automatiquement reconduit à l'issue de la durée contractuelle et converti en contrat à durée indéterminée, résiliable tous les mois par chaque partie moyennant un préavis d'un mois. La résiliation d'un Contrat de location doit être signifiée par lettre recommandée. TéléSAT envoie une confirmation de résiliation dès réception de la demande de résiliation.

5. Si l'Abonné renvoie à TéléSAT son matériel de réception avant la fin de son contrat, il sera averti que son contrat n'est pas encore échu et qu'il a la possibilité de récupérer son récepteur jusqu'au terme du Contrat de location.

6. En cas de Contrat de location de mise à niveau, la durée du Contrat de location est fixée à 24 mois à partir de la mise à niveau si le contrat initial a été conclu moins de 12 mois auparavant. Si le Contrat de location initial a été conclu au moins 12 mois avant le jour de la mise à niveau, le contrat en cours est prolongé d'un an.

Sommes dues au titre du Contrat de location et paiement

7. L'Abonné qui souscrit un Contrat de location est redevable des sommes dues au titre du Contrat de location pendant la durée de celui-ci, lesquels coûts sont repris sur le formulaire de souscription (électronique). Les coûts afférents et les sommes dues au titre du Contrat de location apparaîtront également sur la confirmation de l'Abonnement. D. L ivraison du matériel de réception

8. Au moment de la livraison matériel de réception, l'Abonné signe pour réception.

9. TéléSAT, ou un tiers désigné par elle, livrera le matériel de réception à l'adresse communiquée par l'Abonné. Des frais de transport forfaitaires d'un montant de 10 euros seront portés en compte sur le premier relevé de l'Abonné.

10. L'obligation de livraison sera dans tous les cas suspendue tant que l'Abonné n'a pas satisfait à toutes ses obligations à l'égard de TéléSAT, comme la signature d'un formulaire d'inscription avec indication du numéro de téléphone auquel il peut être contacté par la suite pour convenir du jour et de l'heure de livraison. Toute modification ou tout dépassement d'une date ou d'un délai de livraison communiqué(e) ou enregistré(e), pour quelle que raison que ce soit, ne donnera en aucun cas lieu à un quelconque droit à une indemnisation des dommages (dommages directs, dommages indirects ou quel qu'en soit le nom) à l'égard de l'Abonné, à la dissolution du Contrat ni au non-respect ou à la suspension de toute obligation dans le chef de l'Abonné découlant du présent Contrat ou des présentes Conditions particulières, sauf si cette modification ou ce dépassement résulte du fait intentionnel ou d'une faute grave de TéléSAT.

Installation du matériel de réception

11. Sauf convention contraire expresse, TéléSAT décline toute responsabilité en ce qui concerne l'installation, l'entretien et la réparation de pannes du matériel de réception. S'il le souhaite, l'Abonné peut souscrire un contrat en la matière avec un tiers.

12. L'Abonné installera et montera (fera installer et monter) le matériel de réception uniquement dans un endroit qui n'est pas accessible au public.

13. Si l'installation est effectivement réalisée par ou au nom de TéléSAT, celle-ci se fera conformément aux conditions d'installation distinctes en vigueur. L'installation est livrée, montée et raccordée par l'installateur. Dans ce cas, l'Abonné n'a pas le droit d'apporter lui-même des modifications au dispositif ou à l'installation ni de le déplacer, et ne fera déplacer ni faire de modification par un tiers autre que TéléSAT, sauf autorisation de cette dernière. L'Abonné peut utiliser le centre de services téléphonique pour Abonnés de TéléSAT. Si un problème au niveau de l'installation ou du dispositif ne pouvait être résolu par téléphone, l'Abonné est autorisé à faire appel à un installateur de TéléSAT, moyennant paiement d'une indemnité à déterminer par TéléSAT, qui tentera de résoudre le problème sur place. Les frais liés à l'intervention d'un installateur ne seront pas prélevés à l'Abonné dans les cas suivants : - le problème découle d'une défaillance au niveau de l'installation réalisée par l'installateur de TéléSAT ; - le problème découle d'un défaut de fabrication au niveau du matériel de réception.

14. Le matériel de réception sera exclusivement réparé ou repris

10.1 Conditions générales

par ou au nom de TéléSAT. À la demande de TéléSAT, l'Abonné renverra le dispositif mis en location par envoi recommandé à TéléSAT ou à un tiers désigné par elle.

15. En cas de déménagement de l'Abonné, il est tenu d'en avertir TéléSAT quatre semaines à l'avance. TéléSAT peut livrer le matériel de réception à la nouvelle adresse. À cet effet, TéléSAT prélevera une indemnité unique qui sera communiquée au préalable à l'Abonné. TéléSAT se réserve le droit de laisser le matériel de réception à l'ancienne adresse et d'en placer un neuf au nouveau domicile.

16. L'Abonné sera considéré comme étant en défaut en cas de retard ou de manquement dans l'enlèvement du matériel de réception. Les frais et/ou dommages résultant de cette défaillance seront entièrement imputés à l'Abonné, tandis que les instruments récepteurs concernés pourront être stockés, pour le compte et aux risques de l'Abonné, par TéléSAT en cas de retard ou de manquement dans l'enlèvement de ceux-ci.

Responsabilité dans le chef de l'Abonné de TéléSAT

17. En cas de vol, perte ou de disparition du matériel de réception, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné sera dans tous les cas tenu responsable de tous les dommages (en ce compris les dommages consécutifs éventuels) qui en découlent et TéléSAT aura le droit d'exiger de l'Abonné le versement d'une indemnité d'un montant minimum de 400 euros, sans préjudice de son droit à un dédommagement complet si le montant d'un tel dédommagement devait être supérieur.

18. Le risque lié au matériel de réception est transféré à l'Abonné si et dès que le matériel de réception est livré dans l'emballage à l'adresse de l'Abonné.

Conditions d'abonnement

19. L'Abonné utilisera le matériel de réception exclusivement à l'adresse qu'il a communiquée et aux fins prévues dans le présent Contrat.

20. Il est interdit à l'Abonné de céder le matériel de réception à un tiers que ce soit ou non contre paiement.

21. L'Abonné est tenu de veiller à la conservation et à l'entretien du matériel de réception en bon père de famille et de souscrire les assurances nécessaires en la matière. En cas de vol du matériel de réception, l'Abonné est tenu de déposer plainte sans délai à la police et de transmettre à TéléSAT par envoi recommandé une copie du procès-verbal d'audition dans un délai de 7 jours après cette déclaration.

22. TéléSAT a le droit de (faire) inspecter à tout moment le matériel de réception loué à l'Abonné, de l'échanger et/ou de le remplacer. En outre, TéléSAT a le droit à n'importe quel moment de venir récupérer (ou d'envoyer un tiers récupérer) chez l'Abonné, dans un délai raisonnable à déterminer par TéléSAT, , tout ou partie du matériel de réception défectueux ou susceptible de présenter un vice. En cas d'inspection, d'échange, de remplacement ou de reprise du matériel de réception, l'Abonné est tenu de collaborer avec TéléSAT, ou avec le tiers désigné par TéléSAT, comme le stipule le présent article.

23. Si l'Abonné néglige de respecter une obligation quelconque découlant d'un (des) contrat(s) conclu(s) avec TéléSAT et/ou de ces Conditions et qu'il est en défaut, TéléSAT a le droit de résilier ce Contrat de location et/ ou de (faire) reprendre le matériel de réception, où qu'il se trouve, sans préjudice du droit de TéléSAT de réclamer une indemnisation complète de son dommage à l'Abonné en vertu du manquement au respect de ses obligations. TéléSAT aura dans ce cas le droit d'exiger de l'Abonné le versement d'une indemnité d'un montant minimum de 259 euros, sans préjudice de son droit à une indemnisation complète si le montant de cette dernière devait être supérieur.

24. L'Abonné est tenu, en toutes circonstances, d'informer expressément tout saisissant que le matériel de réception qui se trouve chez lui est la propriété de TéléSAT et, en cas de saisie de l'un ou de plusieurs de ses biens, l'Abonné est tenu d'en informer TéléSAT sans délai.

25. Au terme du Contrat de location, quelle qu'en soit la raison ou le mode de clôture, l'Abonné est tenu de renvoyer le décodeur et la smartcard loués dans un délai de 7 jours calendrier à dater de la fin du Contrat. L'Abonné pourra conserver le reste du matériel, tels que la parabole et la fixation murale.

À la fin du Contrat de location, l'Abonné recevra un relevé d'un montant de 20 Euros TVAC pour les frais de reprise. Ce montant couvrira les frais de vérification/réparation du récepteur et seront prélevés après remise du dispositif.

En cas de retour tardif ou de renvoi incomplet du matériel de réception loué par l'Abonné en bon état (sauf usure normale), TéléSAT se réserve le droit de prélever à l'Abonné une indemnité d'un montant minimum de 400 euros, sans préjudice de son droit à une indemnisation complète si le montant de cette dernière devait être supérieur. TéléSAT reversera sur le compte en banque de l'Abonné, dans un délai de trente jours après réception du matériel de réception en location, les éventuelles cautions versées après déduction des sommes/indemnités dues, le cas échéant, par l'Abonné.

M7 Group S.A. est sise au 2a rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Luxembourg. Toutes les correspondances, dont les réclamations, que l'Abonné souhaite adresser à TéléSAT ou doit adresser à TéléSAT en vertu des présentes Conditions, doivent être effectuées par écrit, dans un délai de 20 jours ouvrables après la survenue/notification des faits et/ou circonstances qui motivent la réclamation et/ou concernent la notification. Ces notifications doivent être envoyées à l'attention de TéléSAT, Boîte postale 41, 1410 Waterloo, sauf dispositions contraires des présentes Conditions.

M7 Group S.A. agissant sous le nom de TéléSAT est inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B 148.073. M7 Group S.A. a une autorisation d'établissement de commerce sous le numéro 124134.

Conditions générales 10.1

Conditions générales de la société anonyme M7 Group (agissant sous le nom de TéléSAT) applicables à la fourniture et à la réception de la télévision numérique (les « Conditions »)

Les présentes Conditions sont applicables au rapport juridique (dont toutes les commandes, souscriptions, tous les abonnements et autres accords, ci-après nommés conjointement: « les Accords ») entre, d'une part, M7 Group S.A. sise au 2 rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Luxembourg et agissant sous le nom de TéléSAT en ce compris les tiers auxquels TéléSAT fait appel (dénommée ci-après « TéléSAT ») et, d'autre part, un ou plusieurs particuliers (ci-après: « l'Abonné »). Les présentes Conditions sont consultables via Internet sur le site www.telesat.be. Les Conditions sont envoyées gratuitement par TéléSAT à l'Abonné à la demande de celui-ci.

Télévision numérique payante:

1. Les présentes Conditions sont applicables au rapport juridique entre Télé- SAT et un ou plusieurs particuliers qui souscrivent un abonnement pour la fourniture et la réception des programmes de télévision payants émis par ou viaTéléSAT ainsi que des programmes de télévision payants et packs de programmes émis par satellite, pour la réception desquels l'Abonné fait usage d'un décodeur, d'une antenne parabolique, d'une Smartcard et d'accessoires (ci-après « l'Abonnement »), qu'un accord soit intervenu réellement ou non.

Abonnement:

2. La souscription d'un Abonnement s'effectue au moyen d'un formulaire électronique à remplir via le site Web de TéléSAT, sur lequel sont mentionnés le nom (et l'adresse) de l'Abonné et le numéro de compte bancaire de celui-ci, ou bien par téléphone au centre d'appel de TéléSAT, auquel cas le formulaire de souscription est envoyé à l'Abonné. L'Abonnement commence le jour suivant la date à laquelle le client, son distributeur ou le centre d'appel de Télé- SAT a complété le formulaire électronique de souscription et reste en vigueur pendant la durée décrite à l'article 5, éventuellement après que TéléSAT aie reçu une copie d'une preuve de l'identité (pièce d'identité) de l'Abonné.

3. Dans le cas où, au cours d'une période d'abonnement, un nouvel Abonnement pour un autre (pack de) programmes est souscrit (une Mise à niveau), ou bien lors de l'autorisation d'une seconde et/ou d'une troisième Smartcard sur le même Abonnement, une nouvelle période d'abonnement de 12 mois commence alors (également) pour l'Abonnement souscrit précédemment, et la période de l'Abonnement souscrit auparavant sera ajustée et courra parallèlement au nouvel Abonnement (de Mise à niveau) et ce pour toutes les Smartcards associées au numéro d'Abonné en question.

4. Tous les Abonnements (dont les « abonnements de Mise à niveau » cités à l'article 3) peuvent également être souscrits à distance, par exemple par téléphone ou par Internet, et commencent le jour suivant la souscription téléphonique ou une fois le formulaire de souscription complété, sous la condition suspensive de l'autorisation de l'Abonnement par TéléSAT. Dans le cas d'une souscription par Internet, TéléSAT confirmera l'Abonnement par email, éventuellement après réception, à la demande de TéléSAT, d'une copie de la pièce d'identité de l'Abonné.

5. Le Contrat de location est conclu pour une durée de 12 mois ou, dans le cas d'une autre durée, celle indiquée sur le formulaire de souscription (électronique) ou celle qui a été communiquée par téléphone. Dans le cas d'une souscription à distance, la durée de l'Abonnement apparaîtra également sur la confirmation de l'Abonnement. L'Abonnement sera reconduit automatiquement, chaque fois, à l'expiration de la durée convenue, pour une période identique, ou une période différente ou prescrite par la loi, sauf résiliation de l'Abonnement conformément aux dispositions des articles suivants. La période d'abonnement initial commence le premier jour du mois calendrier suivant le jour où le formulaire de souscription (électronique) a été rempli, ou après la souscription téléphonique.

6. La résiliation de l'Abonnement doit être effectuée par lettre recommandée et n'est possible qu'à la fin d'une période d'abonnement en cours, avec observation d'un préavis de 30 jours. Dans le cas où l'Abonnement a été reconduit tacitement, il est possible de le résilier à tout moment, sans aucune possibilité d'indemnisation, avec observation d'un préavis de 1 mois.

7. Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles relatives à la suspension ou résiliation de l'Abonnement, TéléSAT peut décider, soit de suspendre ses obligations envers l'Abonné, soit de suspendre l'Abonnement , soit de résilier l'Abonnement avec effet immédiat et de plein droit, au moyen d'une notification par écrit, dans les cas suivants:

a) Décès de l'Abonné;

b) Manquement de l'Abonné à une ou plusieurs obligations imposée(s) par l'Abonnement avec TéléSAT, aux Conditions convenues ou à toute obligation mise à sa charge dans le cadre de tout autre rapport juridique avec TéléSAT, dont l'obligation de paiement, et au cas où l'Abonné ne remédie pas à ce manquement dans les 30 jours après que TéléSAT lui ait signifié ce manquement ;

c) la faillite de l'Abonné ou le retard de paiement auquel il n'a pas été remédié dans un délai de un mois après mise en demeure par TéléSAT; d) si TéléSATn'est plus en mesure de transmettre les (packs de) programmes via le satellite, ou le cas échéant de réaliser la réception de ceux-ci.

8. Dans le cas où l'Abonnement a été conclu à distance, comme décrit à l'article 4, l'Abonné est en droit, dans un délai de 7 jours ouvrables après souscription de l'Abonnement, de résilier l'Abonnement, sans indiquer de raison, au moyen d'une notification par lettre recommandée. Les sommes déjà payées au titre de l'Abonnement et/ou les prestations déjà effectuées seront remboursées dans un délai de 30 jours après la résiliation, étant entendu que les dédommagements indiqués dans les présentes Conditions peuvent être portés en déduction de ces sommes.

Sommes dues au titre de l'Abonnement et paiement

9. L 'Abonné sera redevable des montants décrits à l'article 24 des présentes Conditions, ainsi que des montants dûs au titre de l'Abonnement, pendant la durée de l'Abonnement, lesquels sont tous indiqués sur le formulaire de souscription (électronique), ou bien indiqués par téléphone. Dans le cas d'un Abonnement souscrit à distance, les montants dûs au titre de l'Abonnement apparaîtront également sur la confirmation de l'Abonnement.

10. Les montants visés par l'article 9 sont dus par anticipation et doivent être portés au compte de TéléSAT en temps opportun.

11. En cas de retard de paiement de l'Abonné, tel qu'indiqué dans l'article 10 des présentes Conditions, ou si la domiciliation autorisée par l'Abonné ne peut être effectuée , l'Abonné est considéré comme étant en défaut de plein droit, sans mise en demeure préalable, et redevable d'intérêts sur le montant dû à hauteur de 1 % par mois, ainsi que des frais de recouvrement judiciaire et extrajudiciaire, lesquels sont estimés à 15 % du montant dû, avec cependant un minimum de 35 euros. Dans un tel cas, TéléSAT est également en droit de suspendre l'Abonnement ou de le résilier avec effet immédiat et de plein droit, sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire et/ou d'exiger le paiement de la somme totale due au titre de l'Abonnement et des frais dont l'Abonné est redevable envers TéléSAT sur la durée totale convenue de l'Abonnement, majorée

10.1 Conditions générales

des frais administratifs décrits à l'article 26. La même règle s'applique en cas de retard de paiement (ou remboursement) des sommes dans le chef de TéléSAT en faveur de l'Abonné.

12. TéléSAT est en droit de modifier les prix de l'Abonnement, dont question à l'article 9, en fonction entre autres des rémunérations que TéléSAT doit payer à ses fournisseurs, le cas échéant aux ayants droit, ainsi que de l'indice des prix. L'Abonné sera averti de telles modifications préalablement à leur application. Les modifications de prix seront également communiquées au moyen du site Web www.telesat.be. En cas de majoration des prix, l'Abonné a le droit, par dérogation avec ce qui est mentionné dans les articles 5 et 6, de résilier l'Abonnement dans le mois de la notification à l'Abonné de la majoration des prix, avec effet à dater du jour d'entrée en vigueur de ladite majoration pour autant que la décision de résilier l'Abonnement soit notifiée par écrit à TéléSAT.

13. TéléSAT est en droit d'émettre des parties de programme non codées pour que les personnes ne possédant pas d'Abonnement puissent également regarder celles-ci. Ceci n'induit pas une modification de l'Abonnement et l'Abonné ne peut donc pas résilier l'Abonnement pour cette raison.

La Smartcard et le récepteur satellite

14. Une seule Smartcard par Abonnement est autorisée (et si nécessaire mise à disposition) par TéléSAT pour la réception des programmes et/ou packs de programmes de télévision. La Smartcard et autres accessoires, ainsi que leur utilisation, sont à la charge et aux risques de l'Abonné. En cas de perte, disparition, vol, détérioration ou défectuosité de la Smartcard, l'Abonné peut obtenir, de son revendeur, une nouvelle Smartcard, moyennant le payement de frais de remplacement et, si possible, le retour de l'ancienne Smartcard. L'Abonné signalera immédiatement la perte, le vol, la détérioration ou une défectuosité de la Smartcard, ainsi que toutes les autres pannes et interruptions de réception des programmes de télévision, à TéléSAT. Lorsqu'une défectuosité de la Smartcard est imputable à un défaut de fabrication, TéléSAT remplacera la carte défectueuse par une nouvelle Smartcard, sans frais. Si la Smartcard doit être remplacée pour des raisons techniques dans le cadre de l'évolution des technologies, l'Abonné marque son accord pour contribuer à une partie raisonnable des frais liés au remplacement. L'on considère raisonnable un changement de carte tous les 5 ans, avec des frais maximaux de 15 euros par carte.

15. TéléSAT testera, à la demande du fabricant, le fonctionnement d'un récepteur satellite en combinaison avec une Smartcard officielle. Lorsqu'un récepteur satellite passe les tests, TéléSAT peut assister les Abonnées qui utilisent le récepteur satellite en question en cas de problème en rapport avec l'offre de TéléSAT. Une liste de ces récepteurs est communiquée sur le site www.telesat.lu. Dans tous les autres cas, TéléSAT ne pourra pas apporter son soutien car elle n'a pas connaissance du récepteur satellite utilisé. TéléSAT ne peut apporter son soutien aux utilisateurs de récepteurs satellites qui ont été testés par TéléSAT, mais qui ont été modifiés par l'utilisateur ou par des tiers au niveau du matériel ou du logiciel.

Responsabilité de TéléSAT et force majeure

16. TéléSAT n'assume aucune responsabilité, et n'est donc pas responsable (des dommages en conséquence du) du contenu, de l'étendue et de la composition des programmes et/ou packs de programmes. TéléSAT est en droit de modifier le contenu, l'ordre, le titre et la composition des programmes, des éléments de programme et des packs de programmes, sans que ceci ne change les droits et obligations de l'Abonné.

17. TéléSAT n'est responsable d'aucun manquement aux obligations au titre d'un Abonnement, ou d'aucun dommage causé par TéléSAT, par exemple à cause d'interruptions ou d'une réception brouillée, excepté si les dommages sont causés par malveillance ou faute grave de la direction ou peuvent être attribués à la gestion des préposés de TéléSAT. En aucun cas TéléSAT n'est responsable des dommages consécutifs et/ou des dommages indirects ou pour les frais encourus par l'Abonné pour mettre TéléSAT au courant des réclamations ou remarques.

18. Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de TéléSAT est limitée, dans tous les cas, à un montant égal aux sommes totales dues au titre de l'Abonnement pour la période d'abonnement en cours.

19. En cas de force majeure, TéléSAT est en droit de suspendre ses obligations en vertu de l'Abonnement. Si le cas de force majeure dure plus de 90 jours, ou si TéléSAT soupçonne que cette situation pourrait durer plus de 90 jours, TéléSAT est en droit de résilier l'Abonnement de plein droit au moyen d'une notification par écrit, sans être tenu à aucun dédommagement. Par cas de force majeure sont entendues toutes situations indépendantes de la volonté de TéléSAT, même si ces situations étaient prévisibles au moment de la souscription de l'Abonnement, et qui empêchent l'exécution totale ou partielle, permanente ou temporaire des obligations de TéléSAT, notamment sans être limitatif, les interruptions de courant et les perturbations dans la livraison via le satellite, ainsi que les défaillances de fournisseurs ou prestataires de services de TéléSAT , ou autres personnes ou entreprises auxquelles TéléSAT fait appel pour l'exécution de l'Abonnement.

20. TéléSAT n'est pas responsable des dommages consécutifs à l'utilisation de la Smartcard, de l'antenne parabolique, du décodeur ou d'autres accessoires, hormis les dommages corporels et le décès.

Réception des programmes de télévision

21. Les programmes de télévision reçus par l'Abonné en vertu de son Abonnement, ainsi que la Smartcard, le décodeur, le logiciel et les autres dispositifs, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Les programmes ne peuvent être reçus qu'en le Grand-Duché du Luxembourg et dans la sphère privée et ce, moyennant l'autorisation de l'utilisation de la Smartcard, du décodeur, des autres dispositifs et du logiciel. Toute autre destination, ou tout autre usage sans autorisation des ayants droit – dont la copie, la location, le prêt, le transfert (par ex. à d'autres foyers) et la projection en public (dont la projection au cinéma, l'émission par télévision, la projection dans le cadre d'une association ou d'une école, de cafés, restaurants et salles communautaires) – est, sauf exception légale, interdite et illégale. La violation des droits de propriété intellectuelle constitue également une faute contractuelle qui entraîne la résiliation immédiate et de plein droit de l'Abonnement, sans préjudice du droit de TéléSAT de répercuter le préjudice total qu'il subit par ce fait, sur l'Abonné.

22. Il est interdit à l'Abonné d'exploiter des copies, de quelque manière que ce soit, et quelle que soit la technique utilisée, des programmes de télévision reçus en vertu d'un Abonnement, de les transmettre à des tiers ou de les projeter à l'occasion de manifestations publiques.

23. En cas de violation d'un des articles 21 et/ou 22, l'Abonné sera redevable d'une indemnité immédiatement exigible de 750 euros par inexécution contractuelle , et par jour où l'inexécution contractuelle se poursuit, ou s'est poursuivie, le cas échéant, sans préjudice du droit de TéléSAT de répercuter le préjudice total qu'il subit par ce fait, sur l'Abonné.

Frais

24. Pour les opérations administratives effectuées par TéléSAT à la demande de l'Abonné, l'Abonné sera toujours redevable d'un dédommagement pour frais administratifs tel que stipulé dans le formulaire de souscription, comme par exemple à la souscription, l'activation et la résiliation. À la souscription de l'Abonnement, l'Abonné est redevable de frais de souscription

Conditions générales 10.1

uniques, tels qu'indiqués sur le formulaire de souscription. À la souscription d'un Abonnement (dont les changements intermédiaires « Upgrade et Downgrade »), l'Abonné est également redevable de frais d'activation, tels qu'indiqués sur le formulaire de souscription.

25. TéléSAT est en droit d'adapter le montant des indemnités à cause d'une modification de sa structure de frais, le cas échéant, à cause de l'indexation des prix. Ces modifications seront annoncées au minimum un mois avant leur entrée en vigueur sur le site www.telesat.lu et s'appliqueront aux opérations administratives auxquelles l'Abonné fera appel à partir de ce moment. Dans ce cas, l'Abonné dispose du droit de résilier l'Abonnement conformément à l'article 12.

26. Dans le cas où la livraison des programmes/packs de programmes est arrêtée et/ou suspendue par TéléSAT pour une raison imputable à l'Abonné, un montant de 16 euros de frais administratifs sera prélevé à l'Abonné.

Dispositions diverses appliquées par TéléSAT

27. Les abonnements sont réservés à des personnes de 18 ans ou plus. Ces personnes doivent disposer d'un domicile en le Grand-Duché du Luxembourg, et effectuer les paiements requis à partir d'un compte ouvert en le Grand-Duché du Luxembourg. Les Abonnements sont uniquement souscrits en langue française.

28. TéléSAT est en droit de refuser des Abonnements, sans avoir à en justifier la raison, par exemple lorsqu'il soupçonne, pour quelque raison que ce soit, que l'Abonné ne pourra respecter entièrement ou partiellement ses obligations à l'égard de TéléSAT ou d'ajouter des conditions complémentaires à la livraison.

29. Tant que l'Abonné doit encore des articles ou des sommes d'argent à Télé- SAT, en raison d'une quelconque relation avec TéléSAT ou ses ayants droit, TéléSAT est en droit de refuser l'Abonnement ou de suspendre ses obligations en vertu de l'Abonnement.

30. Les dispositions qui divergent des, et/ou s'ajoutent aux, présentes Conditions ne peuvent être invoquées par l'Abonné qu'à condition et dans la mesure où celles-ci sont incluses dans un accord écrit avec TéléSAT. Dans un tel cas, la disposition divergente/complémentaire prévaut sur ce qui est stipulé dans les présentes Conditions.

31. Lorsque l'Abonné déménage, il doit en avertir TéléSAT par écrit, au plus tard un mois à l'avance. Toutes les correspondances par écrit et électroniques à la dernière adresse connue seront supposées avoir été reçues par l'Abonné. Des frais seront imputés pour chaque déménagement à une nouvelle adresse. TéléSAT est en droit de demander des frais raisonnables pour toutes les opérations administratives courantes en rapport avec l'Abonnement.

32. M7 Group S.A. est sise au 2 rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Luxembourg. Toutes les correspondances, dont les réclamations, que l'Abonné souhaite adresser à TéléSAT ou doit adresser à TéléSAT en vertu des présentes Conditions, doivent être effectuées par écrit, dans un délai de 20 jours ouvrables après la survenue/notification des faits et/ou circonstances qui motivent la réclamation et/ou concernent la notification. Ces notifications doivent être envoyées à l'attention de TéléSAT, 2 rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Luxembourg.

33. L 'Abonnement est nominatif et est lié à un foyer, à l'adresse de domicile indiquée. L'Abonné ne peut transférer ses droits et/ou obligations en vertu de cet accord à des tiers, sans l'autorisation par écrit de TéléSAT, ni transférer les services qu'il achète en vertu de cet accord ou laisser l'usage de ces services à des tiers, excepté si cet usage est gratuit dans la sphère privée de l'Abonné.

34. TéléSAT est en droit à tout moment de céder, totalement ou partiellement, ses droits et obligations découlant de l'Abonnement à un tiers, si ce dernier offre les mêmes garanties de TéléSAT aux consommateurs. L'Abonné lui en donne autorisation à l'avance, par la souscription de l'Abonnement.

35. TéléSAT se réserve le droit de modifier raisonnablement les présentes conditions auquel cas lesdites modifications deviendront également contraignantes pour l'Abonné. Les modifications s'appliquent également aux Accords déjà signés. Sans préjudice de ce qui est précisé à l'article 25, les modifications entrent en vigueur après leur publication sur le site www. telesat.be. Elles seront communiquées au préalable par écrit à l'Abonné. Si les obligations de l'Abonné en sont sensiblement alourdies, il a le droit, en dérogation de ce qui est mentionné dans les articles 5 et 6, de résilier par écrit l'Abonnement dans le mois de l'annonce de la modification, avec effet à dater du jour d'entrée en vigueur de ladite modification La dernière version des présentes Conditions est consultable sur www.telesat. lu.

36. L'Abonné consent au traitement de ses données personnelles en vue de la fourniture et de la gestion des services demandés ainsi qu'aux fins de prélevement, de comptabilité, du respect de la législation applicable et de prospection commerciale (pour tous les produits offerts par le groupe auquel appartient TéléSAT) et à l'envoi de courriers électroniques par le groupe TéléSAT à ces fins. L'Abonné dispose du droit de s'opposer sur demande et gratuitement au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale ainsi qu'à la communication des données à d'autres entités du groupe TéléSAT et qu'à l'envoi de communications commerciales par le groupe TéléSAT. Les données pourront être communiquées aux autres entités du groupe ainsi qu'à toute autorité compétente dans le cadre de ses missions légales. L'Abonné dispose d'un droit d'accès et de rectification sur ses données.

37. Si l'une des dispositions des présentes Conditions est nulle ou sans valeur juridique, cela ne modifie en rien la validité des autres clauses. Dans le cas où une (ou plusieurs) disposition(s) est (sont) nulle(s), annulable(s) ou sans valeur juridique, elle(s) est (sont) considérée(s) comme étant remplacée(s) par des dispositions valables s'approchant le plus du contenu et de la portée des dispositions nulles ou sans valeur juridique.

38. Cet Abonnement et les présentes Conditions sont régis par le droit luxembourgeois. 39. Tous les litiges entre TéléSAT et l'Abonné seront de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Luxembourg. En tout état de cause, TéléSAT peut également choisir de soumettre l'affaire au juge du domicile de l'Abonné.

M7 Group S.A. agissant sous le nom de TéléSAT est inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B 148.073. M7 Group S.A. a une autorisation d'établissement de commerce sous le numéro 124134.

Conditions générales

Conditions particulières de la société anonyme M7 Group (agissant sous le nom de TéléSAT) applicables à la location d'un récepteur à des fins de réception de la télévision numérique (« Conditions Particulières »)

Champ d'application et entrée en vigueur des présentes Conditions Particulières

1. Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales qui s'appliquent à la convention ('le Contrat de location') conclue entre d'une part, M7 Group S.A. sise au 2a rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Luxembourg et agissant sous le nom de TéléSAT,, en ce compris les tiers auxquels TéléSAT fait appel, (ci-après dénommée TéléSAT), et d'autre part l'Abonné qui loue le matériel de réception en tout ou en partie à TéléSAT. Les Conditions Générales et Particulières sont consultables via Internet sur le site www.telesat.be. Les Conditions Particulières sont communiquées à l'Abonné au préalable et par écrit. TéléSAT se réserve le droit de modifier raisonnablement les présentes conditions auquel cas lesdites modifications deviendraient également contraignantes pour l'Abonné. Le cas échéant, les modifications s'appliquent aussi aux contrats déjà conclus. Toute modification entre en vigueur dans un délai de 30 jours après publication sur le site Internet www.telesat.be et pour autant que l'Abonné n'ait pas résilié le contrat durant ce délai.

Conclusion et durée du Contrat de location

2. La conclusion du Contrat de location s'effectue au moyen d'un formulaire d'inscription électronique à compléter sur le site Internet de TéléSAT, sur lequel sont mentionnés le nom et l'adresse, le numéro de téléphone et le numéro de compte bancaire de l'Abonné, ainsi que le code de la smartcard achetée au préalable dans le commerce. L'Abonné peut également conclure un Contrat de location auprès d'un distributeur agréé de TéléSAT. La liste existante reprenant les distributeurs de TéléSAT se trouve sur le site www.telesat.be.

3. En sa qualité de loueur, TéléSAT donne le matériel de réception en location à l'Abonné. Le matériel de réception comprend un décodeur (DSR 7121 ou DSR 8121), une Smartcard, une antenne, une double tête LNB et accessoires. Le matériel de réception reste toujours la propriété de TéléSAT. L'appareil récepteur est fourni par (ou au nom de) TéléSAT en bon état (déjà utilisé ou nouveau) tel que stipulé au chapitre E des présentes Conditions Particulières. Si TéléSAT exigeait une caution à verser pour toute la durée de la location, elle ne serait en aucun cas redevable d'intérêts à l'Abonné pour la période durant laquelle elle détient la caution. Si un nouveau contrat pour la location d'un autre type de matériel de réception (soit un Contrat de location de mise à niveau) était signé pendant la durée du Contrat de location en cours, l'Abonné serait tenu de verser une indemnité de mise à niveau d'une valeur de 30 EUR. Les mises à niveau sont exclusivement effectuées par téléphone via le call center de TéléSAT.

4. Le Contrat de location est conclu pour une durée de 24 mois ou, dans le cas d'une autre durée, celle indiquée sur le formulaire de souscription (électronique). Sauf convention contraire dans le formulaire de souscription (électronique) et sauf résiliation du Contrat de location par l'une des parties un mois avant la date de d'échéance, le Contrat de location sera automatiquement reconduit à l'issue de la durée contractuelle et converti en contrat à durée indéterminée, résiliable tous les mois par chaque partie moyennant un préavis d'un mois. La résiliation d'un Contrat de location doit être signifiée par lettre recommandée. TéléSAT envoie une confirmation de résiliation dès réception de la demande de résiliation.

5. Si l'Abonné renvoie à TéléSAT son matériel de réception avant la fin de son contrat, il sera averti que son contrat n'est pas encore échu et qu'il a la possibilité de récupérer son récepteur jusqu'au terme du Contrat de location.

6. En cas de Contrat de location de mise à niveau, la durée du Contrat de location est fixée à 24 mois à partir de la mise à niveau si le contrat initial a été conclu moins de 12 mois auparavant. Si le Contrat de location initial a été conclu au moins 12 mois avant le jour de la mise à niveau, le contrat en cours est prolongé d'un an.

Sommes dues au titre du Contrat de location et paiement

7. L'Abonné qui souscrit un Contrat de location est redevable des sommes dues au titre du Contrat de location pendant la durée de celui-ci, lesquels coûts sont repris sur le formulaire de souscription (électronique). Les coûts afférents et les sommes dues au titre du Contrat de location apparaîtront également sur la confirmation de l'Abonnement.

Livraison du matériel de réception

8. Au moment de la livraison matériel de réception, l'Abonné signe pour réception.

9. TéléSAT, ou un tiers désigné par elle, livrera le matériel de réception à l'adresse communiquée par l'Abonné. Des frais de transport forfaitaires d'un montant de 10 euros seront portés en compte sur le premier relevé de l'Abonné.

10. L'obligation de livraison sera dans tous les cas suspendue tant que l'Abonné n'a pas satisfait à toutes ses obligations à l'égard de TéléSAT, comme la signature d'un formulaire d'inscription avec indication du numéro de téléphone auquel il peut être contacté par la suite pour convenir du jour et de l'heure de livraison. Toute modification ou tout dépassement d'une date ou d'un délai de livraison communiqué(e) ou enregistré(e), pour quelle que raison que ce soit, ne donnera en aucun cas lieu à un quelconque droit à une indemnisation des dommages (dommages directs, dommages indirects ou quel qu'en soit le nom) à l'égard de l'Abonné, à la dissolution du Contrat ni au non-respect ou à la suspension de toute obligation dans le chef de l'Abonné découlant du présent Contrat ou des présentes Conditions particulières, sauf si cette modification ou ce dépassement résulte du fait intentionnel ou d'une faute grave de TéléSAT.

Installation du matériel de réception

11. Sauf convention contraire expresse, TéléSAT décline toute responsabilité en ce qui concerne l'installation, l'entretien et la réparation de pannes du matériel de réception. S'il le souhaite, l'Abonné peut souscrire un contrat en la matière avec un tiers.

12. L'Abonné installera et montera (fera installer et monter) le matériel de réception uniquement dans un endroit qui n'est pas accessible au public.

13. Si l'installation est effectivement réalisée par ou au nom de TéléSAT, celle-ci se fera conformément aux conditions d'installation distinctes en vigueur. L'installation est livrée, montée et raccordée par l'installateur. Dans ce cas, l'Abonné n'a pas le droit d'apporter lui-même des modifications au dispositif ou à l'installation ni de le déplacer, et ne fera déplacer ni faire de modification par un tiers autre que TéléSAT, sauf autorisation de cette dernière. L'Abonné peut utiliser le centre de services téléphonique pour Abonnés de TéléSAT. Si un problème au niveau de l'installation ou du dispositif ne pouvait être résolu par téléphone, l'Abonné est autorisé à faire appel à un installateur de TéléSAT, moyennant paiement d'une indemnité à déterminer par TéléSAT, qui tentera de résoudre le problème sur place. Les frais liés à l'intervention d'un installateur ne seront pas prélevés à l'Abonné dans les cas suivants: - le problème découle d'une défaillance au niveau de l'installation réalisée par l'installateur de TéléSAT; - le problème découle d'un défaut de fabrication au niveau du matériel de réception.

14. Le matériel de réception sera exclusivement réparé ou repris par ou au nom de TéléSAT. À la demande de TéléSAT, l'Abonné

renverra le dispositif mis en location par envoi recommandé à TéléSAT ou à un tiers désigné par elle.

15. En cas de déménagement de l'Abonné, il est tenu d'en avertir TéléSAT quatre semaines à l'avance. TéléSAT peut livrer le matériel de réception à la nouvelle adresse. À cet effet, TéléSAT prélevera une indemnité unique qui sera communiquée au préalable à l'Abonné. TéléSAT se réserve le droit de laisser le matériel de réception à l'ancienne adresse et d'en placer un neuf au nouveau domicile.

16. L'Abonné sera considéré comme étant en défaut en cas de retard ou de manquement dans l'enlèvement du matériel de réception. Les frais et/ou dommages résultant de cette défaillance seront entièrement imputés à l'Abonné, tandis que les instruments récepteurs concernés pourront être stockés, pour le compte et aux risques de l'Abonné, par TéléSAT en cas de retard ou de manquement dans l'enlèvement de ceux-ci.

Responsabilité dans le chef de l'Abonné de TéléSAT

17. En cas de vol, perte ou de disparition du matériel de réception, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné sera dans tous les cas tenu responsable de tous les dommages (en ce compris les dommages consécutifs éventuels) qui en découlent et TéléSAT aura le droit d'exiger de l'Abonné le versement d'une indemnité d'un montant minimum de 400 euros, sans préjudice de son droit à un dédommagement complet si le montant d'un tel dédommagement devait être supérieur.

18. Le risque lié au matériel de réception est transféré à l'Abonné si et dès que le matériel de réception est livré dans l'emballage à l'adresse de l'Abonné.

Conditions d'abonnement

19. L'Abonné utilisera le matériel de réception exclusivement à l'adresse qu'il a communiquée et aux fins prévues dans le présent Contrat.

20. Il est interdit à l'Abonné de céder ou prêter le matériel de réception à un tiers que ce soit ou non contre paiement.

21. L'Abonné est tenu de veiller à la conservation et à l'entretien du matériel de réception en bon père de famille et de souscrire les assurances nécessaires en la matière. En cas de vol du matériel de réception, l'Abonné est tenu de déposer plainte sans délai à la police et de transmettre à TéléSAT par envoi recommandé une copie du procès-verbal d'audition dans un délai de 7 jours après cette déclaration.

22. TéléSAT a le droit de (faire) inspecter à tout moment le matériel de réception loué à l'Abonné, de l'échanger et/ou de le remplacer. En outre, TéléSAT a le droit à n'importe quel moment de venir récupérer (ou d'envoyer un tiers récupérer) chez l'Abonné, dans un délai raisonnable à déterminer par TéléSAT, tout ou partie du matériel de réception défectueux ou susceptible de présenter un vice. En cas d'inspection, d'échange, de remplacement ou de reprise du matériel de réception, l'Abonné est tenu de collaborer avec TéléSAT, ou avec le tiers désigné par TéléSAT, comme le stipule le présent article.

23. Si l'Abonné néglige de respecter une obligation quelconque découlant d'un (des) contrat(s) conclu(s) avec TéléSAT et/ou de ces Conditions et qu'il est en défaut, TéléSAT a le droit de résilier ce Contrat de location de plein droit et/ou de (faire) reprendre le matériel de réception, où qu'il se trouve, sans préjudice du droit de TéléSAT de réclamer une indemnisation complète de son dommage à l'Abonné en vertu du manquement au respect de ses obligations. TéléSAT aura dans ce cas le droit d'exiger de l'Abonné le versement d'une indemnité d'un montant minimum de 259 euros, sans préjudice de son droit à une indemnisation complète si le montant de cette dernière devait être supérieur.

24. L'Abonné est tenu, en toutes circonstances, d'informer expressément tout saisissant que le matériel de réception qui se trouve chez lui est la propriété de TéléSAT et, en cas de saisie de l'un ou de plusieurs de ses biens, l'Abonné est tenu d'en informer TéléSAT sans délai.

25. Au terme du Contrat de location, quelle qu'en soit la raison ou le mode de clôture, l'Abonné est tenu de renvoyer le décodeur et la smartcard loués dans un délai de 7 jours calendrier à dater de la fin du Contrat. L'Abonné pourra conserver le reste du matériel, tels que la parabole et la fixation murale. À la fin du Contrat de location, l'Abonné recevra un relevé d'un montant de 20 Euros TVAC pour les frais de reprise. Ce montant couvrira les frais de vérification/réparation du récepteur et seront prélevés après remise du dispositif.

En cas de retour tardif ou de renvoi incomplet du matériel de réception loué par l'Abonné en bon état (sauf usure normale), TéléSAT se réserve le droit de prélever à l'Abonné une indemnité d'un montant minimum de 400 euros, sans préjudice de son droit à une indemnisation complète si le montant de cette dernière devait être supérieur. TéléSAT reversera sur le compte en banque de l'Abonné, dans un délai de trente jours après réception du matériel de réception mis en location, les éventuelles cautions versées après déduction des sommes/indemnités dues, le cas échéant, par l'Abonné.

M7 Group S.A. est sise au 2 rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Luxembourg. Toutes les correspondances, dont les réclamations, que l'Abonné souhaite adresser à TéléSAT ou doit adresser à TéléSAT en vertu des présentes Conditions, doivent être effectuées par écrit, dans un délai de 20 jours ouvrables après la survenue/notification des faits et/ou circonstances qui motivent la réclamation et/ou concernent la notification. Ces notifications doivent être envoyées à l'attention de TéléSAT, 2 rue Albert Borschette, L-1246 Luxembourg, Luxembourg, sauf dispositions contraires des présentes Conditions.

M7 Group S.A. agissant sous le nom de TéléSAT est inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B 148.073. M7 Group S.A. a

10.2 Contacts

CODES D'ACCÈS À L'ESPACE REVENDEURS

Normalement vous recevez les codes d'accès (Identifiants, mot de passe) à l'**Espace Revendeurs** par mail de notre part.

Si vous rencontrez des difficultés à vous connecter ou si vos codes ne vous sont pas encore parvenus, vous pouvez prendre contact avec le service Clients de TéléSAT au **02 789 30 39** ou à l'adresse **revendeur@telesat.be**

COORDONNÉES GÉNÉRALES DE TéléSAT

TéléSAT Belgique

Ligne revendeur: **02 789 30 39**
Fax revendeur: **02 793 39 40**
Vous aussi nous envoyer un email à l'adresse **revendeur@telesat.be**
Service Clients: **02 290 2 290**
Ligne Infos: **02 788 08 88**

Nous sommes joignables du lundi au vendredi de 10.00 à 19.00 heures et le samedi de 10.00 à 17.00 heures. Nos bureaux sont fermés les dimanches et jours fériés.

TéléSAT Luxembourg

Service Clients: **26 30 29 25**
Ligne revendeur: **26 30 29 27**
Ligne Infos: **26 30 29 26**

Si vous souhaitez distribuer nos produits, vous pouvez prendre contact avec les grossistes suivants. Vous pouvez commander nos produits par leur intermédiaire. Prenez note du code produit que vous trouvez en regard de chaque article.

OÙ COMMANDER DU MATÉRIEL TÉLÉSAT?

Nos Grossistes

Defisat

De Vunt 4
3220 Holsbeek
Email: info@defisat.be
Tel: **01 640 80 47**
Fax: **01 640 56 03**

Harelsat

Kortrijkseweg 180
8791 Beveren-Leie
Email: info@harelsat.be
Tel: **05 644 34 61**
Fax: **05 632 40 77**

MCC Belgium

Plantin & Moretuslei 220
2018 Antwerpen
Email: info@mccbelgium.be
Tel: **03 610 32 00**

Contact pour l'installation par un professionnel

Service Clients de TéléSAT au **02 789 30 39**